

**TELUS CORPORATION**

**Rapport de gestion**

**2019**

## Mise en garde concernant les déclarations prospectives

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

Le présent document contient des déclarations prospectives portant sur des événements attendus ainsi que sur notre performance financière et notre performance opérationnelle. Les déclarations prospectives incluent toutes les déclarations qui ne renvoient pas à des faits historiques. Elles comprennent, sans s'y limiter, des déclarations concernant nos objectifs et nos stratégies aux fins de l'atteinte de ces objectifs, nos 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 déclarations prospectives. Ces déclarations sont faites conformément aux « dispositions refuges » prévues dans les lois canadiennes applicables en matière de valeurs mobilières et dans la loi américaine intitulée Private Securities Litigation Reform Act of 1995.

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

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

- Les décisions réglementaires et les changements à la réglementation, y compris les modifications au régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités (dont le calendrier d'annonce ou de mise en œuvre fait l'objet d'incertitudes) ou l'issue des instances, des cas ou des enquêtes liés à son application, lesquels comprennent, sans s'y limiter, ce qui est décrit à la *rubrique 9.4, « Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*, du présent rapport de gestion, notamment : les interventions possibles du gouvernement afin d'accroître davantage la concurrence, notamment par l'intermédiaire de l'accès de gros obligatoire; les interventions supplémentaires possibles du gouvernement relatives aux tarifs par suite des engagements pris par le gouvernement lors des élections fédérales tenues en 2019; les lois et règlements fédéraux et provinciaux en matière de protection des consommateurs; les modifications apportées aux lois fédérales existantes; les menaces possibles visant l'autorité de réglementation fédérale unitaire en matière de télécommunications; les mesures réglementaires prises par le Bureau de la concurrence ou par d'autres organismes de réglementation; le spectre et la conformité aux licences, y compris la conformité aux conditions de licence; les modifications apportées aux droits d'utilisation des licences de spectre et les décisions de politique concernant le spectre, notamment les restrictions concernant l'acquisition, la vente, la subordination et le transfert de licences de spectre, le coût et la disponibilité du spectre, ainsi que les consultations en cours et futures et les décisions concernant l'attribution du spectre; l'incidence, sur nous ainsi que sur d'autres entreprises de télécommunications canadiennes, de mesures gouvernementales ou réglementaires ayant trait à certains pays ou fournisseurs, y compris le décret-loi signé par le président des États-Unis, M. Donald Trump, en vertu duquel le secrétaire du Commerce peut bloquer certaines transactions visant les technologies qui sont réputées constituer des risques pour la sécurité nationale, et l'imposition d'exigences supplémentaires en matière d'octroi de licences liées à l'exportation, à la réexportation et au transfert de biens, de services et de technologies à Huawei Technologies Co. Ltd. et à ses sociétés affiliées non situées aux États-Unis; les restrictions concernant la propriété et le contrôle d'actions ordinaires de TELUS par des non-Canadiens et la surveillance continue et la conformité à ces restrictions; les modifications imprévues pouvant être apportées à l'actuel régime sur les droits d'auteur; et notre capacité à nous conformer aux règlements complexes et évolutifs visant le secteur des soins de santé et des appareils médicaux dans les provinces et territoires où nous exerçons des activités, notamment à titre d'exploitant de cliniques de santé.
- L'environnement concurrentiel, y compris notre capacité à assurer la rétention des clients en leur offrant une expérience client améliorée, incluant le déploiement et l'exploitation des infrastructures mobiles et filaires qui ne cessent d'évoluer; l'intense concurrence au chapitre des services mobiles, y compris la capacité des concurrents au sein de l'industrie à conjuguer des services Internet et, dans certains cas, des services mobiles moyennant un seul tarif mensuel groupé ou réduit, avec leurs services de télédiffusion ou leurs services de télévision par satellite existants; le succès remporté par les nouveaux produits et services 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 abonné (le « MFMM ») des téléphones mobiles actuel et futur, sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA ») des téléphones mobiles, 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, tels que nos forfaits Sans tracas et les forfaits comparables lancés récemment; 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 PMMA et les taux de désabonnement liés aux services Internet et aux services de télévision découlant des conditions du marché, des mesures prises par le gouvernement et des habitudes d'utilisation des clients; les pertes de lignes liées aux services résidentiels de transmission de la voix et de lignes d'affaires d'accès au réseau; les ajouts d'abonnés et les volumes de rétention des abonnés aux services mobiles, aux services de télévision et aux services Internet 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, les coûts du contenu par unité ne cessant de croître; l'intégration verticale au sein de l'industrie de la radiodiffusion ayant fait en sorte que des concurrents sont propriétaires de services de contenu de radiodiffusion ainsi que la mise en application efficace et au moment opportun des balises réglementaires connexes; notre capacité à faire face à la concurrence au chapitre des services à la clientèle et aux entreprises, compte tenu de la notoriété des marques de nos concurrents, des regroupements et des alliances stratégiques ainsi que des faits nouveaux en matière de technologie; en ce qui concerne nos services TELUS Santé, de notre capacité à livrer concurrence aux autres fournisseurs de dossiers médicaux électroniques et de produits de gestion d'officine, aux fournisseurs de services d'intégration de systèmes et de services de santé, y compris les concurrents qui offrent une gamme intégrée verticalement de prestation de services de santé, des solutions en TI et des services connexes, de même qu'aux fournisseurs mondiaux qui pourraient accroître leur présence au Canada; et notre capacité à faire croître avec succès notre entreprise offrant des solutions de données intelligentes.

- Le remplacement de la technologie, y compris l'utilisation réduite et la banalisation accrue des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix traditionnels découlant de l'incidence des applications de services par contournement et du remplacement 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, 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 MFMA des téléphones mobiles et des PMMA des services mobiles, en raison notamment du remplacement de la technologie par la messagerie textuelle et les applications de services par contournement; le remplacement par les services Wi-Fi de plus en plus accessibles; ainsi que les technologies perturbatrices, notamment les services par contournement IP tels que les réseaux définis par logiciel dans le marché des affaires, qui pourraient supplanter nos services de transmission de données existants ou donner lieu à une retarification de ces services.
- Les défis relatifs à notre aptitude à déployer la technologie, y compris la demande élevée des abonnés en matière de données qui met à l'épreuve la capacité des réseaux mobiles et la capacité spectrale et qui pourrait entraîner une hausse des coûts liés à la prestation de ces services; notre recours à la technologie de l'information et notre capacité à rationaliser nos systèmes existants; le déploiement et l'évolution des technologies et 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; notre choix de fournisseurs et la capacité de ces derniers à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à l'égard de ces produits, ce qui pourrait avoir une incidence sur la réussite de la mise à niveau et de l'évolution de la technologie que nous offrons; les contraintes auxquelles les fournisseurs sont exposés et le taux de concentration et de pénétration sur le marché en ce qui concerne des produits tels que l'équipement pour réseaux, les services TELUS TV<sup>MD</sup> et les appareils mobiles; notre besoin prévu à long terme d'acquérir du spectre additionnel dans le cadre des futures enchères de spectre et auprès de tiers afin de composer avec la demande croissante visant les services de transmission de données et notre capacité à utiliser le spectre que nous acquérons; le déploiement et l'exploitation de nouvelles technologies de réseau filaire à large bande à un coût raisonnable et la disponibilité des nouveaux produits et services lancés à l'aide de ces technologies de réseau ainsi que le succès remporté par ces nouveaux produits et services; la fiabilité du réseau et la gestion des changements; notre déploiement d'outils d'autoapprentissage et d'automatisation, qui pourraient modifier notre façon d'interagir avec les clients.
- Le niveau des dépenses d'investissement et les décaissements possibles aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre d'enchères ou de l'achat de ces licences auprès de tiers, ont une incidence sur les facteurs suivants et sont touchés par ces facteurs : nos initiatives liées aux services à large bande, y compris le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques; notre déploiement continu de plus récentes technologies mobiles, y compris la technologie des petites cellules pour les services mobiles, afin d'améliorer la couverture et la capacité et de nous préparer à une évolution plus efficace et rapide vers les services mobiles 5G; les investissements dans la résilience et la fiabilité du réseau; l'attribution de ressources pour les acquisitions et les 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 3 500 MHz et les enchères de spectre des ondes millimétriques qui sont censées avoir lieu en 2020 et en 2021, respectivement, et l'annonce relative à la mise en place d'une consultation officielle visant les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz, laquelle devrait avoir lieu en 2022. Si nous n'atteignons pas nos objectifs au chapitre des résultats d'exploitation et des résultats financiers ou que des modifications sont apportées à notre contexte réglementaire, cela pourrait influencer sur les niveaux de nos dépenses d'investissement.
- Les risques liés à la performance opérationnelle et aux regroupements d'entreprises, y compris notre dépendance à l'égard des systèmes en place et la capacité à offrir et à soutenir de nouveaux produits et services ainsi que les activités commerciales au moment opportun; notre capacité à gérer les exigences liées aux ententes avec de grandes entreprises; notre capacité à assurer une gestion efficace des changements liés au remplacement et à la mise à niveau des systèmes,

à la réingénierie des processus et à l'intégration des activités (comme notre capacité à faire en sorte que l'intégration de ces acquisitions, les dessaisissements ou l'établissement de partenariats soient fructueux et effectués au moment opportun, et à concrétiser les avantages stratégiques prévus, notamment ceux liés à la conformité aux ordonnances réglementaires); notre capacité à identifier et à gérer les nouveaux risques inhérents aux nouveaux services que nous pouvons offrir, y compris ceux découlant des acquisitions, qui pourraient nuire à notre marque, à nos activités dans un domaine donné ou à nos activités en général, et nous exposer à d'autres litiges ou d'autres instances réglementaires.

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

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

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

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 déclarations prospectives formulées dans ce document ne reflètent pas l'incidence éventuelle d'éléments non récurrents ou exceptionnels ni des fusions, acquisitions, cessions ou autres regroupements d'entreprises ou transactions qui pourraient être annoncés ou qui pourraient survenir après la date du présent document.

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

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

## Rapport de gestion

Le 13 février 2020

### Table des matières

| Rubrique                                                                                                                       | Page | Description                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Introduction                                                                                                                | 7    | 1.1 Préparation du rapport de gestion                                                                                                  |
|                                                                                                                                | 7    | 1.2 Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités                                                                           |
|                                                                                                                                | 9    | 1.3 Faits saillants de 2019                                                                                                            |
|                                                                                                                                | 16   | 1.4 Fiche d'évaluation de la performance (mesures clés de performance)                                                                 |
| 2. Activités principales et stratégie                                                                                          | 19   | 2.1 Activités principales                                                                                                              |
|                                                                                                                                | 19   | 2.2 Impératifs stratégiques                                                                                                            |
| 3. Priorités de la société                                                                                                     | 20   |                                                                                                                                        |
| 4. Capacités                                                                                                                   | 25   | 4.1 Principaux marchés et concurrents                                                                                                  |
|                                                                                                                                | 28   | 4.2 Ressources opérationnelles                                                                                                         |
|                                                                                                                                | 32   | 4.3 Situation de trésorerie et sources de financement                                                                                  |
|                                                                                                                                | 35   | 4.4 Contrôles et procédures de communication de l'information et changements au contrôle interne à l'égard de l'information financière |
| 5. Analyse des résultats d'exploitation                                                                                        | 35   | 5.1 Généralités                                                                                                                        |
|                                                                                                                                | 37   | 5.2 Sommaire des résultats trimestriels consolidés, tendances et compte rendu des résultats du quatrième trimestre                     |
|                                                                                                                                | 43   | 5.3 Résultats d'exploitation consolidés                                                                                                |
|                                                                                                                                | 48   | 5.4 Secteur des services mobiles                                                                                                       |
|                                                                                                                                | 52   | 5.5 Secteur des services filaires                                                                                                      |
| 6. Évolution de la situation financière                                                                                        | 57   |                                                                                                                                        |
| 7. Situation de trésorerie et sources de financement                                                                           | 59   | 7.1 Aperçu                                                                                                                             |
|                                                                                                                                | 59   | 7.2 Entrées liées aux activités d'exploitation                                                                                         |
|                                                                                                                                | 60   | 7.3 Sorties liées aux activités d'investissement                                                                                       |
|                                                                                                                                | 61   | 7.4 Entrées (sorties) liées aux activités de financement                                                                               |
|                                                                                                                                | 63   | 7.5 Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement                                                                |
|                                                                                                                                | 65   | 7.6 Facilités de crédit                                                                                                                |
|                                                                                                                                | 67   | 7.7 Vente de créances clients                                                                                                          |
|                                                                                                                                | 67   | 7.8 Notations du crédit                                                                                                                |
|                                                                                                                                | 68   | 7.9 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels                                                                           |
|                                                                                                                                | 70   | 7.10 Information sur les actions en circulation                                                                                        |
|                                                                                                                                | 70   | 7.11 Transactions entre parties liées                                                                                                  |
| 8. Questions comptables                                                                                                        | 71   | 8.1 Estimations comptables critiques et jugements                                                                                      |
|                                                                                                                                | 76   | 8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables                                                                                  |
| 9. Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires | 76   | 9.1 Industrie des télécommunications en 2019                                                                                           |
|                                                                                                                                | 79   | 9.2 Perspectives générales et tendances au sein de l'industrie des télécommunications                                                  |
|                                                                                                                                | 83   | 9.3 Hypothèses de TELUS pour 2020                                                                                                      |
|                                                                                                                                | 84   | 9.4 Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications                  |
| 10. Risques et gestion des risques                                                                                             | 89   | 10.1 Aperçu                                                                                                                            |
|                                                                                                                                | 90   | 10.2 Risques principaux et incertitudes                                                                                                |
|                                                                                                                                | 92   | 10.3 Questions de réglementation                                                                                                       |
|                                                                                                                                | 94   | 10.4 Environnement concurrentiel                                                                                                       |
|                                                                                                                                | 97   | 10.5 Technologie                                                                                                                       |
|                                                                                                                                | 99   | 10.6 Fournisseurs                                                                                                                      |
|                                                                                                                                | 100  | 10.7 Changement organisationnel                                                                                                        |
|                                                                                                                                | 101  | 10.8 Service à la clientèle                                                                                                            |
|                                                                                                                                | 102  | 10.9 Nos systèmes et processus                                                                                                         |
|                                                                                                                                | 104  | 10.10 Sécurité et protection des données                                                                                               |
|                                                                                                                                | 105  | 10.11 Notre équipe                                                                                                                     |
|                                                                                                                                | 106  | 10.12 Notre environnement                                                                                                              |
|                                                                                                                                | 107  | 10.13 Financement, dette et dividendes                                                                                                 |
|                                                                                                                                | 109  | 10.14 Questions fiscales                                                                                                               |
|                                                                                                                                | 110  | 10.15 L'économie                                                                                                                       |
|                                                                                                                                | 111  | 10.16 Litiges et questions d'ordre juridique                                                                                           |
| 11. Définitions et rapprochements                                                                                              | 113  | 11.1 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières                                                          |
|                                                                                                                                | 117  | 11.2 Indicateurs opérationnels                                                                                                         |

© TELUS Corporation, 2020. Tous droits réservés. 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.

## 1. Introduction

Les déclarations prospectives présentées dans la présente rubrique, y compris les estimations relatives à la croissance économique, au chômage et aux mises en chantier d'habitations, sont assujetties à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives* figurant au début du présent rapport de gestion.

### 1.1 Préparation du rapport de gestion

Les rubriques qui suivent constituent une analyse de notre situation financière et de notre performance financière consolidées pour l'exercice clos le 31 décembre 2019, qui doit être lue conjointement avec nos états financiers consolidés audités au 31 décembre 2019, à savoir les états du résultat net et du résultat global, les états de la situation financière, les états des variations des capitaux propres et les tableaux des flux de trésorerie ainsi que les notes annexes (collectivement, les « états financiers consolidés »). Les principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») que nous utilisons sont les Normes internationales d'information financière (les « normes IFRS ») publiées par l'International Accounting Standards Board (l'« IASB ») ainsi que les PCGR du Canada. L'utilisation du terme normes IFRS dans le présent rapport de gestion fait référence à ces normes. Nous avons adopté IFRS 16, *Contrats de location*, le 1<sup>er</sup> janvier 2019, et avons appliqué cette norme de manière rétrospective; nous avons comptabilisé l'incidence cumulative de la première application de la nouvelle norme à la date de première application, soit le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Cette méthode d'application n'entraîne pas d'ajustement rétrospectif des montants présentés pour les périodes antérieures à l'exercice 2019. La principale incidence de la nouvelle norme est la comptabilisation de la valeur actualisée initiale des paiements de loyers futurs inévitables par le preneur comme des actifs au titre de droits d'utilisation et des obligations locatives, y compris pour la plupart des contrats de location qui auraient auparavant été comptabilisés comme des contrats de location simple. Cela donne lieu à l'amortissement des actifs au titre de droits d'utilisation et des coûts de financement découlant des obligations locatives, plutôt qu'à leur comptabilisation à titre d'achat de biens et services. L'adoption de la nouvelle norme a engendré une augmentation d'environ 1,0 milliard de dollars des immobilisations corporelles, et une hausse d'environ 1,4 milliard de dollars de la dette à long terme au 1<sup>er</sup> janvier 2019. Cependant, l'application d'IFRS 16 n'a eu aucune incidence sur les facteurs économiques ou les flux de trésorerie. Dans notre analyse, nous utilisons également certaines mesures financières non conformes aux PCGR pour évaluer notre performance, pour surveiller le respect des clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer notre structure du capital. Ces mesures sont définies clairement et font l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables 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](http://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](http://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 13 février 2020.

Sauf indication contraire, les résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2019 présentés dans le présent rapport de gestion sont comparés aux résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2018.

### 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 nos activités. Nos estimations concernant l'environnement au sein duquel nous évoluons, y compris la croissance de l'économie, le taux de chômage et les mises en chantier d'habitations, constituent également un élément important des hypothèses sur lesquelles nos objectifs se fondent. La mesure dans laquelle ces estimations de la croissance nous touchent et le moment auquel les répercussions se feront sentir dépendent des résultats réels enregistrés par des secteurs précis de l'économie canadienne.

|                                                                                                         |                                                               |                                                                 |                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Croissance de l'industrie des télécommunications canadienne en 2019</b><br>Pourcentage estimé de 2 % | <b>Produits de TELUS en 2019</b><br>14,7 milliards de dollars | <b>Nombre de connexions d'abonnés de TELUS</b><br>15,2 millions | <b>Dividendes déclarés de TELUS en 2019 et croissance</b><br>1,4 milliard de dollars/8,4 % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|

| Croissance de l'économie<br>(points de pourcentage)             |                  |                                                                        | Chômage<br>(points de pourcentage) |                               |                                                                     | Mises en chantier d'habitations<br>(en milliers d'unités)                              |                  |                                                                                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Taux de croissance<br>estimé du produit<br>intérieur brut (PIB) |                  | Notre<br>estimation<br>du taux de<br>croissance<br>du PIB <sup>1</sup> | Taux de chômage                    |                               | Notre<br>estimation<br>du taux de<br>chômage<br>annuel <sup>1</sup> | Nombre annuel<br>désaisonnalisé des<br>mises en chantier<br>d'habitations <sup>2</sup> |                  | Notre estimation du<br>nombre annuel de<br>mises en chantier<br>d'habitations<br>sur une base<br>non ajustée <sup>1</sup> |     |
|                                                                 |                  |                                                                        | Pour le mois de                    |                               |                                                                     | Pour le mois de                                                                        |                  |                                                                                                                           |     |
| 2020                                                            | 2019             | 2020                                                                   | Décembre<br>2019 <sup>3</sup>      | Décembre<br>2018 <sup>3</sup> |                                                                     | Décembre<br>2019                                                                       | Décembre<br>2018 |                                                                                                                           |     |
| Canada                                                          | 1,6 <sup>4</sup> | 1,5 <sup>4</sup>                                                       | 1,6                                | 5,6                           | 5,6                                                                 | 5,9                                                                                    | 197              | 214                                                                                                                       | 201 |
| Colombie-<br>Britannique                                        | 1,9 <sup>5</sup> | 1,7 <sup>5</sup>                                                       | 2,3                                | 4,8                           | 4,4                                                                 | 4,7                                                                                    | 43               | 51                                                                                                                        | 39  |
| Alberta                                                         | 2,7 <sup>5</sup> | 0,6 <sup>5</sup>                                                       | 1,9                                | 7,0                           | 6,4                                                                 | 6,9                                                                                    | 40               | 19                                                                                                                        | 27  |
| Ontario                                                         | 1,6 <sup>5</sup> | 1,4 <sup>5</sup>                                                       | 1,6                                | 5,3                           | 5,4                                                                 | 5,7                                                                                    | 57               | 70                                                                                                                        | 73  |
| Québec                                                          | 1,5 <sup>5</sup> | 1,8 <sup>5</sup>                                                       | 1,6                                | 5,3                           | 5,5                                                                 | 5,0                                                                                    | 37               | 53                                                                                                                        | 46  |

- 1 Les hypothèses sont présentées au 25 octobre 2019 et sont basées sur une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources.
- 2 Source : Statistique Canada. Tableau 34-10-0158-01; Société canadienne d'hypothèques et de logement, logements mis en chantier, toutes les régions, pour Canada et les provinces, désaisonnalisées au taux annuel, mensuel (x 1 000).
- 3 Source : Enquête sur la population active publiée par Statistique Canada en décembre 2019 et en décembre 2018, respectivement.
- 4 Source : Rapport sur la politique monétaire de janvier 2020 publié par la Banque du Canada.
- 5 Source : ministère des Finances de la Colombie-Britannique, premier rapport trimestriel 2019-2020, septembre 2019; Conseil du Trésor et ministère des Finances de l'Alberta, plan financier 2019-2023, octobre 2019; ministère des Finances de l'Ontario, budget 2019 de l'Ontario, avril 2019; ministère des Finances du Québec, budget 2019-2020, mars 2019, respectivement.

### 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 2 % en 2019 (4 % en 2018). Selon nos estimations, le nombre estimé de nouveaux abonnés s'est chiffré à environ 1,9 million en 2019 dans l'industrie des services mobiles au Canada, et la croissance des produits tirés des services de réseau s'est établie à environ 1,6 %. Les produits enregistrés par l'industrie des télécommunications demeurent en grande partie attribuables aux produits tirés des services mobiles. Les hausses du nombre d'abonnés sont notamment attribuables à l'accroissement de la demande visant les services de transmission de données; à l'immigration et à la croissance de la population; à la tendance quant à l'utilisation de multiples appareils, y compris les tablettes et l'Internet des objets (« IdO »); 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 dans l'ouest du Canada s'est accru d'environ 1 % et s'est établi à 87 % en 2019, et nous nous attendons à ce que la croissance du nombre d'abonnés se poursuive. Un nombre croissant de Canadiens s'abonnent aux services Internet, continuent d'utiliser davantage de données, s'abonnent à des forfaits permettant des capacités et des vitesses de transmission plus élevées, et attribuent une plus grande part de leurs dépenses aux services Internet. 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 10.4, « Environnement concurrentiel », et à la rubrique 10.15, « L'économie ».)

### 1.3 Faits saillants de 2019

#### Spectre

Le 10 avril 2019, nous avons annoncé que nous avons réussi à obtenir 12 licences de spectre pour les services sans fil en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, en Ontario et au Québec, dans le cadre des enchères de spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz tenues par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »). La bande de fréquence de 600 MHz est importante de par sa capacité à se propager sur de grandes distances dans les régions rurales et à traverser des barrières afin de mieux atteindre les emplacements clos des immeubles comme les ascenseurs et les garages, ce qui la rend hautement favorable au déploiement de la technologie 5G. Les licences, qui ont été acquises pour 931 millions de dollars (2,35 \$/MHz/personne vivant dans une zone de licence), équivalent à une moyenne nationale de 11,3 MHz et elles nous permettront d'offrir une connectivité à large bande mobile rehaussée, dans un contexte de transition de la technologie 4G LTE à la technologie 5G. Le mode de fonctionnement de l'enchère combinatoire au cadran, conjugué à la portion de spectre réservé de la bande de 30 MHz pour les entreprises régionales (représentant 43 % du spectre offert dans le cadre de l'enchère), a fait en sorte que les entreprises nationales ont payé une prime de 134 % par rapport aux exploitants régionaux et ont, selon notre analyse, payé les prix les plus élevés du monde pour acquérir du spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz. À l'étranger, les portions de spectre réservé sont très rares et, dans les quelques cas où des enchères combinatoires au cadran accompagnées de portions de spectre réservé ont eu lieu, les portions de spectre réservé représentaient seulement environ 5 % du spectre visé par les enchères.

Au cours du troisième trimestre de 2019, nous avons obtenu les droits d'utilisation de certaines licences de spectre des SSFE-4 de la part du titulaire de licences initial (pour environ 1,16 \$/MHz/personne vivant dans une zone de licence), et avons comptabilisé ces licences comme des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée; une telle subordination de licences a été approuvée par ISDE. Nous avons par ailleurs obtenu des licences de spectre des SSFE-1 et des SSFE-3 dans le nord de l'Ontario.

#### Acquisition d'une entreprise de télécommunications

Le 14 janvier 2019, nous avons acquis une entreprise de télécommunications qui complète nos secteurs d'activité existants, pour une contrepartie composée de trésorerie et de crédettes et charges à payer de 75 millions de dollars, ainsi que 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.

#### Acquisition d'une entreprise offrant des solutions de données intelligentes

Le 12 août 2019, nous avons acquis une entreprise complémentaire à notre entreprise offrant des solutions de données intelligentes, dans le but d'en assurer la croissance, pour une contrepartie composée de trésorerie et de crédettes et charges à payer se chiffrant à 135 millions de dollars.

#### Services de sécurité ADT Canada, inc.

Le 5 novembre 2019, nous avons acquis les clients, les actifs et les activités de Services de sécurité ADT Canada, inc. (« ADT Canada »), pour environ 700 millions de dollars. Cette acquisition renforce notre engagement à tirer parti de la puissance de la technologie pour rehausser les aspects de la commodité, du contrôle et de la sécurité dans la vie, les foyers et les entreprises d'un plus grand nombre de Canadiens.

#### Acquisition d'une entreprise – événement postérieur à la clôture de l'exercice 2019

Le 4 décembre 2019, nous avons annoncé la conclusion d'une entente visant l'acquisition d'une participation de 100 % dans Competence Call Center (« CCC »), une société dont le siège social est situé en Allemagne, pour environ 1,3 milliard de dollars (915 millions €), moins la dette reprise et sous réserve des conditions de clôture habituelles, y compris les approbations réglementaires. La société a subséquemment obtenu les approbations réglementaires requises, et la transaction a été conclue le 31 janvier 2020. CCC est un fournisseur de services d'affaires à forte valeur ajoutée axés sur la gestion des relations avec la clientèle et la modération de contenu. CCC offre des services dans 11 pays d'Europe et s'associe à des marques internationales de premier plan, surtout dans des secteurs à croissance rapide comme les technologies, les médias et les télécommunications, la vente au détail ainsi que les voyages et l'hébergement.

#### Données à volonté, financement des appareils et Rabais famille

Dans le cadre de notre engagement visant à accorder la priorité aux clients, le 3 juillet 2019, nous avons lancé des forfaits de données téléphoniques mobiles à volonté, ainsi qu'un programme de financement des appareils et des Rabais famille. Nos forfaits Sans tracas, qui procurent des données à volonté aux clients, sont offerts à partir de 75 \$ par mois pour 10 Go de données haute vitesse. Si jamais les clients atteignent leur limite de données à haute vitesse au cours du cycle de facturation mensuel, la vitesse de transmission de données sera réduite à 512 Kbps sans que le client se voie facturer des frais d'utilisation excédentaire. Le programme de financement d'appareils

Paiements faciles de TELUS<sup>MD</sup> permet aux clients de se procurer n'importe quel téléphone intelligent de notre gamme avec un acompte à partir de 0 \$ et des options de financement remboursable sur 24 mois. Les Rabais famille TELUS procurent aux clients des économies supplémentaires allant de 5 \$ à 15 \$ sur le forfait mensuel, qui augmentent avec chaque ajout d'un membre de la famille à leur compte (jusqu'à un maximum de neuf lignes).

**Émission de titres de créance à long terme et remboursement par anticipation des billets échéant en 2020, augmentation de la durée moyenne à l'échéance de notre dette et réduction du coût moyen pondéré de notre dette**

Le 3 avril 2019, nous avons émis des billets de premier rang non garantis à 3,30 % de série CY d'un montant de 1,0 milliard de dollars, qui viendront à échéance le 2 mai 2029. Le produit net a servi à rembourser l'encours de la dette, y compris le papier commercial en circulation et à réduire les montants en trésorerie en cours en vertu de la fiducie de titrisation sans lien de dépendance, de même qu'aux fins générales de la société.

Le 28 mai 2019, nous avons émis des billets de premier rang non garantis à 4,30 % d'un montant de 500 millions de dollars US, qui viendront à échéance le 15 juin 2049. Le produit net a servi à rembourser l'encours de la dette, y compris le papier commercial en circulation, à rembourser une tranche de 650 millions de dollars du montant en capital total de 1,0 milliard de dollars des billets à 5,05 % de série CH échéant le 23 juillet 2020, 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 en recourant 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 4,27 % et le montant émis et en circulation est de 672 millions de dollars (reflétant un taux de change fixe de 1,3435 \$).

Le 2 juillet 2019, nous avons émis des billets de premier rang non garantis à 2,75 % de série CZ d'un montant de 800 millions de dollars, qui viendront à échéance le 8 juillet 2026. Le produit net a servi à rembourser la tranche résiduelle de 350 millions de dollars des billets à 5,05 % de série CH, à rembourser l'encours de la dette, y compris le papier commercial, de même qu'aux fins générales de la société.

Le 16 décembre 2019, nous avons émis des billets de premier rang non garantis à 3,15 % de série CAA d'un montant de 600 millions de dollars, qui viendront à échéance le 19 février 2030, et des billets de premier rang non garantis à 3,95 % de série CAB d'un montant de 400 millions de dollars, qui viendront à échéance le 16 février 2050. Le produit net a servi à rembourser l'encours de la dette, à financer l'acquisition d'ADT Canada et à financer des dépenses d'investissement, de même qu'aux fins générales de la société.

Le 23 juillet 2019, nous avons procédé au remboursement par anticipation d'une tranche de 650 millions de dollars de nos billets à 5,05 % de série CH. Le 7 août 2019, nous avons procédé au remboursement par anticipation de la tranche résiduelle de 350 millions de dollars non remboursée le 23 juillet 2019. La prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme liée au remboursement de l'intégralité des billets de série CH d'un montant de 1,0 milliard de dollars s'est chiffrée à 28 millions de dollars, avant impôt (0,03 \$ par action, après impôt) (avant le fractionnement d'actions – se reporter à « *Fractionnement d'actions – événement postérieur à la clôture de l'exercice 2019* », à la rubrique 1.3 ci-après). Par suite de ce remboursement par anticipation, nous n'avons plus aucun billet de TELUS Corporation arrivant à échéance en 2020.

Collectivement, ces transactions ont augmenté 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., les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme], laquelle est passée d'environ 12,2 ans au 31 décembre 2018 à environ 12,8 ans au 31 décembre 2019; elles ont également réduit le coût moyen pondéré de notre dette à long terme [excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme], lequel est passé de 4,18 % au 31 décembre 2018 à 3,94 % au 31 décembre 2019.

**Programme pluriannuel de croissance du dividende**

Le 9 mai 2019, nous avons annoncé que nous comptons effectuer des hausses de dividendes semestrielles continues, la hausse annuelle s'élevant de 7 % à 10 % entre 2020 et la fin de 2022. Cette annonce donne de nouveau lieu à la prolongation de notre programme de dividende annoncé initialement en mai 2011, lequel a été prolongé pour trois années supplémentaires en mai 2013 et en mai 2016. Afin d'assurer une cohérence avec la manière dont nous gérons nos activités, nous avons révisé notre indication visée, avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2020, laquelle sera calculée comme représentant 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective (les flux de trésorerie disponibles constituent une mesure non conforme aux PCGR; se reporter à la rubrique 11.1). 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. Il n'existe aucune certitude que nous maintiendrons un programme de croissance du dividende jusqu'en 2022. Se reporter à la rubrique 4.3, « *Situation de trésorerie et sources de financement* ».

### **Changements au sein du conseil d'administration**

M. Bill MacKinnon a pris sa retraite et quitté notre conseil en mai 2019. M. MacKinnon occupait un poste d'administrateur depuis 2009, a présidé le comité d'audit de 2011 à mai 2018, et a également siégé au comité de gouvernance de 2013 à 2015.

M. Sabi Marwah a également pris sa retraite et quitté notre conseil en mai 2019. M. Marwah est devenu membre du conseil en 2015 et a également siégé au comité d'audit et au comité de gouvernance.

Au cours du troisième trimestre de 2019, M. Claude Mongeau a quitté notre conseil. M. Mongeau est devenu membre du conseil de TELUS en 2017 et a également siégé au comité d'audit et au comité de gouvernance.

Nous remercions MM. MacKinnon, Marwah et Mongeau pour leur contribution exceptionnelle à TELUS et pour leur service.

### **Fractionnement d'actions – événement postérieur à la clôture de l'exercice 2019**

Après le 31 décembre 2019, nous avons annoncé un fractionnement de nos actions ordinaires à raison de deux pour une, avec prise d'effet le 17 mars 2020. Sauf indication contraire, toutes les données concernant le nombre d'actions autorisées, le nombre d'actions en circulation, le nombre d'actions réservées, les montants par action et les renseignements concernant la rémunération fondée sur des actions qui sont présentées dans le rapport de gestion n'ont pas été retraitées de façon rétrospective afin de tenir compte de l'incidence du fractionnement; un tel retraitement aurait lieu après le fractionnement.

**Faits saillants – données consolidées**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les notes et sauf indication contraire) | 2019    | 2018    | Variation |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|-----------|
| <b>États consolidés du résultat net</b>                                                              |         |         |           |
| Produits tirés de contrats conclus avec des clients                                                  | 14 589  | 14 095  | 3,5 %     |
| Autres produits d'exploitation <sup>1</sup>                                                          | 69      | 273     | (74,7) %  |
| Produits d'exploitation <sup>1</sup>                                                                 | 14 658  | 14 368  | 2,0 %     |
| Bénéfice d'exploitation <sup>2</sup>                                                                 | 2 977   | 2 837   | 4,9 %     |
| Bénéfice avant impôt <sup>2</sup>                                                                    | 2 244   | 2 176   | 3,1 %     |
| Bénéfice net <sup>2</sup>                                                                            | 1 776   | 1 624   | 9,4 %     |
| Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires <sup>2</sup>                                         | 1 746   | 1 600   | 9,1 %     |
| Bénéfice net ajusté <sup>3</sup>                                                                     | 1 727   | 1 703   | 1,4 %     |
| Bénéfice par action de base (BPA) <sup>4</sup> (en dollars)                                          |         |         |           |
| BPA de base <sup>2</sup>                                                                             | 2,90    | 2,68    | 8,2 %     |
| BPA de base ajusté <sup>3</sup>                                                                      | 2,86    | 2,85    | 0,4 %     |
| BPA dilué                                                                                            | 2,90    | 2,68    | 8,2 %     |
| Dividendes déclarés par action ordinaire <sup>4</sup> (en dollars)                                   | 2,2525  | 2,1000  | 7,3 %     |
| Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation, de base (en millions)                      | 602     | 597     | 0,8 %     |
| <b>Tableaux consolidés des flux de trésorerie</b>                                                    |         |         |           |
| Entrées liées aux activités d'exploitation                                                           | 3 927   | 4 058   | (3,2) %   |
| Sorties liées aux activités d'investissement                                                         | (5 044) | (2 977) | 69,4 %    |
| Acquisitions                                                                                         | (1 105) | (280)   | n.s.      |
| Dépenses d'investissement <sup>5</sup>                                                               | (2 906) | (2 914) | (0,3) %   |
| Entrées (sorties) liées aux activités de financement                                                 | 1 238   | (1 176) | n.s.      |
| <b>Autres faits saillants</b>                                                                        |         |         |           |
| Nombre de connexions d'abonnés <sup>6, 7</sup> (en milliers)                                         | 15 166  | 13 947  | 8,7 %     |
| BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) <sup>2, 3</sup>                             | 5 554   | 5 104   | 8,8 %     |
| Coûts de restructuration et autres coûts <sup>3, 8</sup>                                             | 134     | 317     | (57,7) %  |
| BAIIA ajusté <sup>3, 9</sup>                                                                         | 5 693   | 5 250   | 8,4 %     |
| Marge du BAIIA ajusté <sup>3, 10</sup> (en %)                                                        | 38,8    | 37,0    | 1,8 pt    |
| Flux de trésorerie disponibles <sup>3</sup>                                                          | 932     | 1 207   | (22,8) %  |
| Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts <sup>3</sup> (fois)    | 3,20    | 2,54    | 0,66      |

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. En excluant l'incidence de ce bénéfice lié à la participation comptabilisé au troisième trimestre de 2018, les autres produits d'exploitation ont diminué de 32,4 % en 2019; les produits d'exploitation ont pour leur part augmenté de 3,2 % en 2019.
- 2 En excluant le bénéfice lié à la participation comptabilisé au troisième trimestre de 2018 dont il est fait mention à la note 1 et le don comptabilisé au troisième trimestre de 2018 décrit à la note 8, en 2019, le bénéfice d'exploitation a augmenté de 6,9 %, le bénéfice avant impôt, de 5,7 %, le bénéfice net, de 13,6 %, le bénéfice net attribuable aux actions ordinaires, de 13,4 %, le BPA de base, de 12,4 % (avant le fractionnement d'actions) et le BAIIA, de 10,0 %.
- 3 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 ».
- 4 Avant le fractionnement d'actions – se reporter à « Fractionnement d'actions – événement postérieur à la clôture de l'exercice 2019 », à la *rubrique 1.3*.
- 5 Les dépenses d'investissement comprennent les actifs acquis, à l'exception des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location, relativement auxquels aucun paiement n'a encore été effectué; par conséquent, ces dépenses diffèrent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, présentés dans les états financiers consolidés. Se reporter à la *note 31* des états financiers consolidés pour plus de détails.
- 6 Le total du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, d'abonnés des appareils mobiles connectés, d'abonnés à Internet, d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix, d'abonnés aux services de télévision et d'abonnés aux services de sécurité qui sont actifs à la fin des périodes respectives, calculé à l'aide de renseignements tirés du système de facturation et d'autres systèmes sources. Au cours du premier trimestre de 2019, nous avons ajusté le nombre cumulé de connexions d'abonnés à Internet de manière à ajouter environ 16 000 abonnés par suite des acquisitions effectuées au cours du trimestre. Avec prise d'effet au troisième trimestre de 2019, nous avons ajouté, sur une base rétrospective au lancement des services de sécurité de TELUS au début du troisième trimestre de 2018, le nombre de connexions d'abonnés aux services de sécurité au nombre total de connexions d'abonnés. Le nombre de connexions d'abonnés aux services de sécurité au 31 décembre 2019 a été majoré afin d'inclure environ 490 000 abonnés par suite de notre acquisition d'ADT Canada (acquise le 5 novembre 2019).
- 7 Avec prise d'effet au premier trimestre de 2019, nous avons révisé, sur une base rétrospective, notre définition d'abonné des services mobiles, et nous présentons maintenant les abonnés des téléphones mobiles et les abonnés des appareils mobiles connectés de façon distincte, afin d'assurer une cohérence avec la manière dont nous gérons nos activités et de nous aligner sur nos homologues à l'échelle mondiale. En raison de cette modification, le total du nombre d'abonnés et les statistiques d'exploitation connexes (ajouts bruts, ajouts nets, taux de désabonnement, montant facturé mensuel moyen par abonné, ou MFMA et produits mensuels moyens par abonné, ou PMMA) ont été ajustés de manière à refléter i) le transfert de certains abonnés de la catégorie des abonnés des téléphones mobiles vers la nouvelle catégorie des abonnés des appareils mobiles connectés, et ii) la prise en compte des abonnés liés à l'IdO et aux soins de santé mobiles qui n'étaient pas présentés auparavant et qui sont maintenant inclus dans la catégorie des abonnés des appareils mobiles connectés. Pour de plus amples renseignements sur les définitions concernant les abonnés, se reporter à la *rubrique 11.2*, « Indicateurs opérationnels ».
- 8 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<sup>MC</sup>.
- 9 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). Le BAIIA ajusté pour toutes les périodes exclut les pertes et les pertes liées à la participation non récurrentes (les profits et le bénéfice lié à la participation non récurrents) découlant des coentreprises immobilières.
- 10 La marge du BAIIA ajusté correspond au BAIIA ajusté divisé par les produits d'exploitation. Le calcul des produits d'exploitation exclut les profits et le bénéfice lié à la participation non récurrents découlant des coentreprises immobilières.

## Faits saillants de l'exploitation

- Les **produits d'exploitation consolidés** ont augmenté de 290 millions de dollars en 2019. En excluant l'incidence du bénéfice lié à la participation non récurrent découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden comptabilisé au troisième trimestre de 2018, les produits d'exploitation consolidés se sont accrus de 461 millions de dollars en 2019.

Les produits tirés des services se sont accrus de 518 millions de dollars en 2019, en raison principalement de la croissance des produits tirés des services de réseau mobile et des services filaires de transmission de données. Cette croissance a été neutralisée en partie par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants.

Les produits tirés de l'équipement ont diminué de 24 millions de dollars en 2019, ce qui reflète la réduction des volumes contractuels liés aux services mobiles et la baisse des ventes d'équipement filaire de transmission de données et de la voix.

Les autres produits d'exploitation ont diminué de 204 millions de dollars en 2019, en raison principalement du bénéfice lié à la participation non récurrent découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden comptabilisé au troisième trimestre de 2018, ainsi que des profits non récurrents liés à la vente de certains actifs comptabilisés au quatrième trimestre de 2018.

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 2019, le total du **nombre de connexions d'abonnés** a augmenté de 1 219 000. Cela représente une hausse de 3,2 % du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, une hausse de 21,6 % du nombre d'abonnés des appareils mobiles connectés, une hausse de 6,6 % du nombre d'abonnés aux services Internet, une hausse de 6,1 % du nombre d'abonnés aux services de télévision et une augmentation de 536 000 du nombre d'abonnés aux services de sécurité, neutralisées en partie par la baisse de 3,5 % du nombre d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix.

Avec prise d'effet au premier trimestre de 2019, nous avons révisé, sur une base rétrospective, notre définition d'abonné des téléphones mobiles. (Se reporter à la *rubrique 11.2, « Indicateurs opérationnels »*, pour les définitions.) Les ajouts nets d'abonnés des téléphones mobiles se sont établis à 274 000 en 2019, en hausse de 10 000; ce résultat est attribuable à la croissance des ajouts de clients à valeur élevée découlant de la croissance de la population canadienne, aux promotions couronnées de succès et au plus grand nombre de chaînes offertes, facteurs neutralisés en partie par la hausse du taux de désabonnement des téléphones mobiles. Les ajouts nets d'abonnés des appareils mobiles connectés se sont élevés à 263 000 en 2019, en hausse de 70 000, ce qui tient à l'évolution de nos offres en matière d'IdO, y compris la croissance liée aux appareils connectés découlant du fait que nos abonnés élargissent leur gamme de services IdO en fonction de l'augmentation de leur clientèle, facteur neutralisé en partie par la diminution des mises en service de tablettes générant de faibles marges ou des marges négatives. Le taux de désabonnement des téléphones mobiles s'est établi à 1,08 % en 2019, soit une légère hausse par rapport à 1,06 % en 2018, qui reflète l'intensification de la concurrence. (Se reporter à la *rubrique 5.4, « Secteur des services mobiles »*, pour de plus amples renseignements.)

Les ajouts nets d'abonnés aux services Internet se sont établis à 107 000 en 2019, en baisse de 8 000, la nouvelle demande nette qui se poursuit de la part des consommateurs et des entreprises ayant été neutralisée par l'augmentation des désactivations en raison de l'intensification de la concurrence. Les ajouts nets d'abonnés aux services de télévision se sont établis à 67 000 en 2019, en hausse de 4 000; ce résultat, qui contraste avec les baisses liées aux habitudes d'écoute sur les chaînes de télévision traditionnelles enregistrées sur le marché, reflète la hausse des ajouts bruts découlant de la diversification de nos offres de produits, facteur neutralisé en partie par l'intensification de la concurrence. L'attention que nous continuons de prêter à l'élargissement de l'accessibilité de nos services Internet haute vitesse et Optic TV<sup>MD</sup>, au branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques, à la diversification de nos offres de produits et au groupement de ces produits et services, ainsi que l'attention que nous continuons de prêter au service à la clientèle et à la fiabilité du réseau, se sont traduites par une croissance de 190 000, ou 6,4 %, du nombre combiné d'abonnés aux services Internet et de télévision au cours des 12 derniers mois. Le réseau TELUS PureFibre<sup>MD</sup> était offert à environ 70 % des abonnés à nos services à large bande à la fin de 2019. Les pertes nettes d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix se sont améliorées de 13,7 % en 2019, en raison de la couverture accrue de notre réseau à fibres optiques et de l'offre accrue de produits groupés, ainsi que du succès découlant de nos plus importants efforts en matière de rétention, y compris l'offre de tarifs plus modiques. En excluant l'incidence de l'acquisition d'ADT Canada, les ajouts nets d'abonnés aux services de sécurité se sont établis à 46 000, ce qui reflète la forte croissance interne. (Se reporter à la *rubrique 5.5, « Secteur des services filaires »*, pour de plus amples renseignements.)

- Le **bénéfice d'exploitation** a augmenté de 140 millions de dollars en 2019. En excluant l'incidence du bénéfice lié à la participation non récurrent découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden comptabilisé au troisième trimestre de 2018 et le don non récurrent de 118 millions de dollars à la Fondation TELUS pour un futur meilleur comptabilisé au troisième trimestre de 2018, le bénéfice d'exploitation a augmenté de 193 millions de dollars en 2019, résultat qui reflète la croissance accrue des produits tirés des services de réseau mobile stimulée par l'augmentation du nombre d'abonnés, ainsi que la croissance des marges liées aux services filaires de transmission de données et l'apport plus élevé du BAIIA provenant de nos services à la clientèle et aux entreprises et des services de santé, de même que l'incidence de l'application d'IFRS 16 (décrite à la *rubrique 1.1*). Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la diminution des services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants, ainsi que par la réduction des profits liés à la vente de certains actifs.

Le BAIIA, qui comprend les coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que les pertes et les pertes liées à la participation non récurrentes (ou les profits et le bénéfice lié à la participation non récurrents) découlant des coentreprises immobilières, a augmenté de 450 millions de dollars, ou 8,8 %, en 2019. En excluant l'incidence 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 et le don de 118 millions de dollars à la Fondation TELUS pour un futur meilleur comptabilisé au troisième trimestre de 2018, le BAIIA s'est accru de 503 millions de dollars, ou 10,0 %, en 2019. L'incidence d'IFRS 16 sur le BAIIA s'est traduite par une augmentation de 301 millions de dollars en 2019.

Le BAIIA ajusté, qui exclut les coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que les pertes et les pertes liées à la participation non récurrentes (ou les profits et le bénéfice lié à la participation non récurrents) découlant des coentreprises immobilières, a augmenté de 443 millions de dollars, ou 8,4 %, en 2019. L'augmentation reflète la croissance des produits tirés du réseau mobile découlant de l'accroissement du nombre d'abonnés, la croissance des marges liées aux services filaires de transmission de données, ainsi que l'apport plus élevé du BAIIA provenant de nos services à la clientèle et aux entreprises et des services de santé. Par ailleurs, en raison de l'application d'IFRS 16, l'achat de biens et services a diminué et, parallèlement, le BAIIA ajusté a augmenté. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la diminution des services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants, ainsi que par la réduction de l'apport du BAIIA provenant de nos services aux entreprises existants. En appliquant une simulation rétrospective d'IFRS 16 aux résultats financiers de l'exercice 2018, qui sont des ajustements de substitution en trésorerie utilisés par le chef de la direction (le principal décideur opérationnel) pour procéder à l'évaluation de la performance, la croissance du BAIIA ajusté consolidé pro forma a été d'environ 4,0 % en 2019. (Se reporter à la *rubrique 5.3*, « *Résultats d'exploitation consolidés* », pour de plus amples renseignements.)

- Le **bénéfice avant impôt** s'est accru de 68 millions de dollars en 2019. En excluant l'incidence 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 et le don de 118 millions de dollars à la Fondation TELUS pour un futur meilleur comptabilisé au troisième trimestre de 2018, le bénéfice avant impôt a augmenté de 121 millions de dollars en 2019. La hausse du bénéfice d'exploitation dont il est fait mention ci-dessus a été neutralisée en partie par l'accroissement des coûts de financement. L'accroissement des coûts de financement tient essentiellement aux coûts de financement découlant des obligations locatives comptabilisées par suite de l'application d'IFRS 16 décrits à la *rubrique 1.1* et à la hausse du solde moyen de la dette à long terme. (Se reporter à « *Coûts de financement* », à la *rubrique 5.3*.)
- L'**impôt sur le résultat** a diminué de 84 millions de dollars en 2019. Le taux d'imposition effectif a diminué de 25,4 % à 20,8 %, ce qui tient essentiellement à la réévaluation du passif d'impôt différé découlant de la réduction pluriannuelle du taux d'imposition provincial des sociétés en Alberta qui a été quasi adopté au deuxième trimestre de 2019.
- Le **bénéfice net attribuable aux actions ordinaires** a augmenté de 146 millions de dollars en 2019. En excluant l'incidence 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 et le don de 118 millions de dollars à la Fondation TELUS pour un futur meilleur comptabilisé au troisième trimestre de 2018, le bénéfice net attribuable aux actions ordinaires s'est accru de 206 millions de dollars, en raison de la hausse du bénéfice d'exploitation et de la baisse de l'impôt sur le résultat, facteurs neutralisés en partie par l'accroissement des coûts de financement.

Le bénéfice net ajusté, qui ne tient pas compte de l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des pertes et des pertes liées à la participation non récurrentes (ou des profits et du bénéfice lié à la participation non récurrents) découlant des coentreprises immobilières, ainsi que des primes au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, a augmenté de 24 millions de dollars, ou 1,4 %, en 2019.

**Rapprochement du bénéfice net ajusté**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)                                                                                                                                  | 2019  | 2018  | Variation |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-----------|
| Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires                                                                                                                                          | 1 746 | 1 600 | 146       |
| Ajouter (déduire) :                                                                                                                                                                      |       |       |           |
| Coûts de restructuration et autres coûts, après impôt <sup>1</sup>                                                                                                                       | 98    | 235   | (137)     |
| Ajustements favorables liés à l'impôt sur le résultat                                                                                                                                    | (142) | (7)   | (135)     |
| Pertes et pertes liées à la participation non récurrentes (profits et bénéfice lié à la participation non récurrents) découlant des coentreprises immobilières, après impôt <sup>2</sup> | 5     | (150) | 155       |
| Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, après impôt                                                                                                   | 20    | 25    | (5)       |
| Bénéfice net ajusté                                                                                                                                                                      | 1 727 | 1 703 | 24        |

- 1 Comprend le don de 90 millions de dollars après impôt faisant l'objet d'un engagement versé à la Fondation TELUS pour un futur meilleur comptabilisé au troisième trimestre de 2018.
- 2 Comprend le bénéfice lié à la participation de 150 millions de dollars après impôt issu de la vente de TELUS Garden comptabilisé au troisième trimestre de 2018.

- Le **BPA de base** a augmenté de 0,22 \$, ou 8,2 % (avant le fractionnement d'actions – se reporter à « *Fractionnement d'actions – événement postérieur à la clôture de l'exercice 2019* », à la *rubrique 1.3*), en 2019. En excluant l'incidence 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 et le don de 118 millions de dollars à la Fondation TELUS pour un futur meilleur comptabilisé au troisième trimestre de 2018, le BPA de base a augmenté de 0,32 \$, ou 12,4 % (avant le fractionnement d'actions), en raison de la hausse du bénéfice d'exploitation et de la diminution de l'impôt sur le résultat, facteurs neutralisés en partie par l'accroissement des coûts de financement et par l'incidence de l'augmentation du nombre d'actions ordinaires en circulation.

Le BPA de base ajusté, qui exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des profits et du bénéfice lié à la participation non récurrents découlant des coentreprises immobilières, ainsi que des primes au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, a augmenté de 0,01 \$, ou 0,4 % (avant le fractionnement d'actions), en 2019.

**Rapprochement du BPA de base ajusté<sup>1</sup>**

| Exercices clos les 31 décembre (en dollars)                                                                                                                                              | 2019   | 2018   | Variation |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----------|
| BPA de base                                                                                                                                                                              | 2,90   | 2,68   | 0,22      |
| Ajouter (déduire) :                                                                                                                                                                      |        |        |           |
| Coûts de restructuration et autres coûts, après impôt, par action <sup>2</sup>                                                                                                           | 0,16   | 0,39   | (0,23)    |
| Ajustements favorables liés à l'impôt sur le résultat, par action                                                                                                                        | (0,24) | (0,01) | (0,23)    |
| Pertes et pertes liées à la participation non récurrentes (profits et bénéfice lié à la participation non récurrents) découlant des coentreprises immobilières, après impôt <sup>3</sup> | 0,01   | (0,25) | 0,26      |
| Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, après impôt, par action                                                                                       | 0,03   | 0,04   | (0,01)    |
| BPA de base ajusté                                                                                                                                                                       | 2,86   | 2,85   | 0,01      |

- 1 Avant le fractionnement d'actions – se reporter à « *Fractionnement d'actions – événement postérieur à la clôture de l'exercice 2019* », à la *rubrique 1.3*.
- 2 Comprend le don de 0,15 \$ par action après impôt (avant le fractionnement d'actions) faisant l'objet d'un engagement versé à la Fondation TELUS pour un futur meilleur comptabilisé au troisième trimestre de 2018.
- 3 Comprend le bénéfice lié à la participation de 0,25 \$ par action après impôt (avant le fractionnement d'actions) issu de la vente de TELUS Garden comptabilisé au troisième trimestre de 2018.

- Les **dividendes déclarés par action ordinaire** se sont établis à 2,2525 \$ (avant le fractionnement d'actions – se reporter à « *Fractionnement d'actions – événement postérieur à la clôture de l'exercice 2019* », à la *rubrique 1.3*) en 2019, ce qui reflète une hausse de 7,3 % par rapport à 2018. Conformément à notre objectif visant à accroître les dividendes de 7 % à 10 % à court terme, le conseil a déclaré un dividende pour le premier trimestre de 0,5825 \$ par action (avant le fractionnement d'actions) sur nos actions ordinaires émises et en circulation, payable le 1<sup>er</sup> avril 2020 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2020. Le dividende déclaré pour le premier trimestre reflète une augmentation de 0,0375 \$ par action (avant le fractionnement d'actions), ou 6,9 % par rapport au dividende par action de 0,5450 \$ (avant le fractionnement d'actions) 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 2019 était de 3,20 fois, en hausse par rapport à 2,54 fois au 31 décembre 2018, l'augmentation de la dette nette, qui découle en partie de l'acquisition de licences de spectre et qui comprend la comptabilisation d'obligations locatives de 1,7 milliard de dollars en raison de l'application d'IFRS 16, ayant excédé l'incidence de l'augmentation du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Au 31 décembre 2019, l'acquisition

de licences de spectre a donné lieu à une augmentation du ratio d'environ 0,22; les acquisitions d'entreprises au cours des 12 derniers mois ont donné lieu à une augmentation du ratio d'environ 0,18; l'application d'IFRS 16 a entraîné une hausse du ratio d'environ 0,14. (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 diminué de 131 millions de dollars en 2019, ce qui est essentiellement imputable à la hausse des paiements d'impôt sur le résultat reflétant principalement le paiement d'impôt final plus élevé versé au premier trimestre de 2019 pour l'année d'imposition 2018, qui s'est chiffré à 270 millions de dollars, aux autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation et à la hausse des décaissements liés aux coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite de la charge et des actions réglées sur le capital autorisé, ainsi qu'à la hausse des intérêts payés. Tous ces facteurs ont été neutralisés en partie par la croissance du BAIIA. De plus, les remboursements au titre des obligations locatives effectués en vertu d'IFRS 16 se sont traduits par une augmentation des entrées liées aux activités d'exploitation de 236 millions de dollars en 2019, comme il est décrit à la rubrique 7.2., « Entrées liées aux activités d'exploitation ».
- Les **sorties liées aux activités d'investissement** ont augmenté de 2 067 millions de dollars en 2019, ce qui est principalement attribuable aux acquisitions effectuées et au paiement en trésorerie de 931 millions de dollars relativement à l'acquisition de spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz. Les acquisitions ont augmenté de 825 millions de dollars en 2019, en raison des paiements en trésorerie plus élevés relativement aux acquisitions d'entreprises, y compris l'acquisition d'ADT Canada le 5 novembre 2019. Les dépenses d'investissement ont diminué de 8 millions de dollars en 2019, en raison essentiellement du moment auquel ont eu lieu les activités de déploiement de la fibre optique, facteur neutralisé en partie par l'accroissement des investissements dans la technologie 5G qui ont débuté au quatrième trimestre de 2018. Le réseau TELUS PureFibre était offert à environ 70 % des abonnés à nos services à large bande au 31 décembre 2019. (Se reporter à la rubrique 7.3, « Sorties liées aux activités d'investissement ».)
- Les **entrées liées aux activités de financement** ont augmenté de 2 414 millions de dollars en 2019, ce qui reflète principalement l'augmentation des émissions de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements par anticipation et à l'échéance. [Se reporter à la rubrique 7.4, « Entrées (sorties) liées aux activités de financement ».]
- Les **flux de trésorerie disponibles** ont diminué de 275 millions de dollars en 2019, ce qui tient essentiellement à la hausse des paiements d'impôt sur le résultat reflétant principalement le paiement d'impôt final plus élevé au premier trimestre de 2019 pour l'année d'imposition 2018, qui s'est chiffré à 270 millions de dollars et dont il est fait mention à la rubrique « Entrées liées aux activités d'exploitation », ainsi qu'à l'augmentation des intérêts payés. La diminution des flux de trésorerie disponibles en 2019 a été neutralisée en partie par la hausse du BAIIA ajusté, par le moment auquel ont eu lieu le remboursement du financement des appareils et la comptabilisation des produits connexes, par notre programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS, ainsi que par la réduction des dépenses d'investissement. Les changements de méthodes comptables qui n'ont aucune incidence sur la trésorerie, tels qu'IFRS 15 et IFRS 16, n'ont pas d'incidence sur notre définition des flux de trésorerie disponibles, pour laquelle il n'existe aucune définition analogue dans l'industrie. (Se reporter aux calculs à la rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières ».)

#### 1.4 Fiche d'évaluation de la performance (mesures clés de performance)

En 2019, nous avons atteint trois de nos quatre objectifs au chapitre des chiffres consolidés, dont nous avons fait l'annonce le 14 février 2019.

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 la croissance des volumes liés aux services à la clientèle et aux entreprises, un accroissement des produits tirés des services Internet et des services de transmission de données de troisième vague, une hausse des produits tirés des services de santé, y compris les acquisitions, une augmentation des produits tirés de nos gammes de services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente (y compris les services de sécurité) et un accroissement des produits tirés des services de télévision, facteurs neutralisés en partie par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants.

Nous avons atteint notre objectif au chapitre du BAIIA ajusté, en raison principalement 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 et de nos services de santé. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la diminution des services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants, et par la diminution de l'apport du BAIIA provenant de nos services aux

entreprises existants. Bien que nous ayons enregistré une hausse du BAIIA ajusté en raison de l'adoption d'IFRS 16 le 1<sup>er</sup> janvier 2019, notre objectif au chapitre du BAIIA ajusté pour 2019 tenait compte de l'incidence de la nouvelle norme comptable.

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 2019 ont excédé de 2,0 % notre objectif consolidé, alors que nous avons devancé certaines dépenses d'investissement liées à notre infrastructure à large bande et que nous avons engagé des dépenses d'investissement supplémentaires relatives à diverses acquisitions effectuées en 2019. En raison de nos investissements dans l'infrastructure à large bande, y compris le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises à notre infrastructure à fibres optiques, le réseau TELUS PureFibre était offert à environ 70 % 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 nos efforts au chapitre de l'efficacité et de l'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 compris à la *rubrique 4.3*.

Le tableau suivant illustre la performance de TELUS par rapport à nos objectifs consolidés pour 2019. 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 2019.

#### Fiche d'évaluation

|                                                              | Performance pour 2019                   |                                  |          |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|----------|
|                                                              | Objectifs consolidés et croissance      | Résultats réels et croissance    | Résultat |
| <b>Chiffres consolidés</b>                                   |                                         |                                  |          |
| Produits <sup>1</sup>                                        | Augmentation de 3 % à 5 %               | <b>14,66 G\$</b><br><b>3,2 %</b> | ✓        |
| BAIIA ajusté <sup>2</sup>                                    | Augmentation de 8 % à 10 % <sup>3</sup> | <b>5,69 G\$</b><br><b>8,4 %</b>  | ✓        |
| BPA de base <sup>4</sup>                                     | Augmentation de 2 % à 10 %              | <b>2,90 \$</b><br><b>8,2 %</b>   | ✓        |
| Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) | Environ 2,85 G\$                        | <b>2,91 G\$</b>                  | X        |

Objectif atteint ✓

Objectif non atteint X

- 1 L'objectif au chapitre des produits pour 2019 et les résultats réels ont été calculés au moyen des produits d'exploitation, excluant le bénéfice lié à la participation non récurrent 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.
- 2 Se reporter à la description présentée à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières »*.
- 3 L'objectif au chapitre du BAIIA ajusté pour 2019 tient compte de l'incidence de l'adoption d'IFRS 16, *Contrats de location*, sans effet sur la trésorerie, le 1<sup>er</sup> janvier 2019.
- 4 Avant le fractionnement d'actions – se reporter à « *Fractionnement d'actions – événement postérieur à la clôture de l'exercice 2019* », à la *rubrique 1.3*.

Nous avons formulé les principales hypothèses suivantes lorsque nous avons annoncé les objectifs pour 2019, en février 2019.

#### Hypothèses relatives aux objectifs pour 2019 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 2019 étaient les suivantes : i) croissance légèrement plus faible de l'économie au Canada de 2,0 %; ii) en ce qui concerne les provinces de l'ouest du Canada où nous sommes l'entreprise de services locaux titulaire (« ESLT »), taux de croissance de l'économie en Colombie-Britannique de 2,3 %, et taux de croissance de l'économie en Alberta de 2,1 %.

Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2019, nous avons révisé nos hypothèses concernant la croissance de l'économie en 2019 comme suit : croissance estimée de l'économie de 1,5 % au Canada et de 1,2 % en Alberta. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2019, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses concernant la croissance de l'économie en 2019 comme suit : croissance de l'économie de 1,6 % au Canada, de 1,9 % en Colombie-Britannique et de 0,7 % en Alberta.

Nous estimons que la croissance de l'économie en 2019 s'est élevée à 1,6 % au Canada, à 1,9 % en Colombie-Britannique et à 0,7 % en Alberta.

- En ce qui a trait aux taux de chômage, nos hypothèses initiales pour 2019 étaient les suivantes : taux de chômage de 5,8 % au Canada, de 4,9 % en Colombie-Britannique et de 6,2 % en Alberta.

Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2019, nous avons révisé nos hypothèses concernant les taux de chômage en 2019 comme suit : taux de chômage de 4,5 % en Colombie-Britannique et de 6,8 % en Alberta. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2019, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses concernant les taux de chômage en 2019 comme suit : taux de chômage de 5,7 % au Canada et de 4,6 % en Colombie-Britannique.

Nous estimons que les taux de chômage en 2019 se sont établis à 5,7 % au Canada, à 4,6 % en Colombie-Britannique et à 6,8 % en Alberta.

- En ce qui a trait au nombre de mises en chantier d'habitations au Canada, sur une base non ajustée, notre hypothèse initiale pour 2019 était de 196 000 unités.

Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2019, nous avons révisé nos hypothèses et estimons que le nombre de mises en chantier d'habitations pour 2019, sur une base non ajustée, serait de 207 000 unités au Canada.

Nous estimons que le nombre annuel de mises en chantier d'habitations, sur une base non ajustée, s'est établi à 207 000 unités en 2019.

- Notre hypothèse pour 2019 concernant les coûts de restructuration et autres coûts se chiffrait à environ 100 millions de dollars. Les coûts de restructuration et autres coûts réels se sont chiffrés à 134 millions de dollars en 2019, résultat qui tient aux coûts engagés au titre des initiatives d'efficacité opérationnelle continues, des 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.
- 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 1,30 \$ en 2018. Le taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain s'est établi à 1,33 \$ en 2019, et il était de 1,30 \$ au 31 décembre 2019, par rapport à 1,36 \$ au 31 décembre 2018.

#### Hypothèses confirmées :

- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorables importantes. Se reporter à la *rubrique 9.4* pour de plus amples renseignements.
- 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, en raison du fait que les clients recherchent une connectivité mobile accrue à Internet.
- Croissance des produits tirés des services mobiles découlant de l'amélioration des mises en service des abonnés, et maintien des pressions concurrentielles sur les PMMA combinés.
- 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 reflète l'accroissement du nombre d'abonnés aux services Internet et aux services de télévision, les mises à niveau des vitesses, les forfaits comportant une plus grande utilisation des données et l'élargissement de l'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 notre société.
- Hypothèses concernant les régimes de retraite pour 2019 : charge au titre des régimes de retraite à prestations définies se composant 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 (2018 – 3,90 %), 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 (2018 – 3,50 %); et montant d'environ 52 millions de dollars aux fins de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies. Les résultats réels sont les suivants : montant de 78 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, taux de 3,90 % 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 41 millions de dollars aux fins de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.

- Notre hypothèse concernant l'impôt sur le résultat pour 2019 prévoyait un taux d'imposition prévu par la loi de 26,7 % à 27,3 % et des paiements d'impôt en trésorerie d'environ 600 millions de dollars à 680 millions de dollars. Nos résultats réels sont les suivants : le taux d'imposition prévu par la loi s'est établi à 26,9 %, et les paiements d'impôt en trésorerie au titre du bénéfice global se sont chiffrés à 629 millions de dollars.
- Investissements supplémentaires dans l'infrastructure à large bande, notre réseau à large bande couvrant environ 70 % de la population au 31 décembre 2019, y compris l'élargissement de notre réseau à fibres optiques ainsi que la mise à niveau 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.
- Participation aux enchères d'ISDE concernant le spectre des services sans fil dans la bande de fréquence de 600 MHz qui ont eu lieu en mars et en avril 2019. Nous avons acquis 12 licences de spectre pour les services sans fil en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, en Ontario et au Québec, qui équivalent à une moyenne nationale de 11,3 MHz.
- Déploiement continu, dans notre réseau, de la technologie ne reposant pas sur l'accès.

## 2. Activités principales et stratégie

### 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), des services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente (y compris les services de sécurité) et de certaines solutions en santé], 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 actuellement la plupart de nos produits d'exploitation de l'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation qui en est faite, ainsi que de la prestation de services et de la fourniture de produits qui facilitent l'accès à notre infrastructure ainsi que son utilisation.

### 2.2 Impératifs stratégiques

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

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

- 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 nos impératifs stratégiques à long terme (se reporter à la *rubrique 2.2*) et de nous pencher sur les occasions d'affaires et les défis à court terme. Une analyse des activités et des initiatives liées aux priorités de la société pour 2019 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, dans le but d'évaluer les progrès que nous avons accomplis aux fins de la création d'une culture fondée sur l'excellence du rendement. Les dirigeants partagent les résultats de chaque sondage avec les membres de l'équipe; ils ont recours à un processus équitable pour mettre en place et perfectionner des plans d'action axés sur les questions hautement prioritaires nécessitant des améliorations d'après les résultats du sondage. En 2019, l'indice de participation des membres de l'équipe s'est établi à 84 %, ce qui constitue un accomplissement encourageant dans un contexte de changement à l'échelle de notre organisation au cours de la dernière année. Ce résultat permet à notre société de se classer à nouveau dans la tranche supérieure de 10 % parmi tous les employeurs visés par le sondage à l'échelle mondiale.
- En novembre 2019, 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 2019; une fois de plus, TELUS a fait l'objet du plus faible nombre de plaintes de clients par rapport à toutes les autres entreprises de télécommunications nationales, et Koodo<sup>MD</sup> a de nouveau fait l'objet du plus faible nombre de plaintes de clients présentées relativement aux marques dérivées au pays. Du total des plaintes de clients acceptées par la CPRST, 8,3 %, 3,9 % et 1,0 %, respectivement, concernaient TELUS, Koodo et Public Mobile, soit 13,2 % de l'ensemble des plaintes présentées. De plus, TELUS a affiché un taux de résolution des plaintes de 91,5 %, soit le taux le plus élevé affiché par une entreprise de télécommunications nationale.
- Notre société a été nommée l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada (2020) par Mediacorp Canada Inc.
- Au cours de 2019, nous avons continué d'élargir notre portefeuille de programmes Branché pour l'avenir<sup>MC</sup> afin d'assurer l'établissement de collectivités plus solides et plus résilientes.
  - Nous avons étendu la portée de notre programme Mobilité pour l'avenir<sup>MC</sup> afin de l'offrir à 10 000 autres jeunes adultes en Colombie-Britannique, en Alberta, au Manitoba et au Nouveau-Brunswick. Le programme Mobilité pour l'avenir donne du soutien aux jeunes adultes qui quittent leur famille d'accueil durant leur transition vers l'autonomie en leur offrant un téléphone intelligent et des forfaits de données entièrement subventionnés qui leur permettent de rester en contact avec leurs réseaux de soutien essentiels.
  - Dans le cadre de notre programme Internet pour l'avenir<sup>MC</sup> et afin de soutenir le programme Des familles branchées du gouvernement fédéral, 198 000 nouvelles offres d'abonnement au programme Internet pour l'avenir ont été envoyées à des foyers admissibles en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec. Le programme Internet pour l'avenir donne aux familles à faible revenu un accès à faible coût au service Internet haute vitesse et à un ordinateur.
  - Nous avons lancé l'initiative de bienvenue au Canada dans le cadre d'un projet pilote; cette initiative permet d'offrir nos programmes Internet pour l'avenir et Mobilité pour l'avenir aux réfugiés parrainés par le gouvernement qui s'installent en Colombie-Britannique. TELUS fournit aux réfugiés des téléphones remis à neuf, des forfaits pour les services mobiles et l'accès aux services Internet afin qu'ils puissent rester en contact avec leur famille à l'étranger et avoir accès à des réseaux de soutien et à des occasions d'emploi au Canada. Le programme vise à offrir aux réfugiés un accueil plus chaleureux et une transition plus harmonieuse, donnant ainsi aux nouveaux venus de meilleures chances de réussite au Canada.
  - Nous avons élargi notre programme Santé pour l'avenir<sup>MC</sup> en établissant sept nouveaux partenariats stratégiques afin de déployer de nouvelles cliniques de soins de santé mobiles. Ce programme finance les cliniques mobiles propulsées par la technologie de TELUS Santé, et il a pour but d'améliorer la façon dont les professionnels de la santé offrent des soins aux plus vulnérables.
  - Nous avons lancé le programme Technologies pour l'avenir<sup>MC</sup>, afin d'aider les personnes handicapées au Canada à utiliser des téléphones intelligents et des appareils mobiles qui leur permettent de demeurer connectées et de bénéficier d'une plus grande indépendance. Ce programme, qui est actuellement offert en Colombie-Britannique et en Alberta, a été conçu pour les personnes handicapées qui ont besoin d'une solution personnalisée reposant sur les technologies d'assistance pour pouvoir accéder elles-mêmes à leur téléphone intelligent ou leur tablette TELUS.
  - À la fin de 2019, près de 65 000 Canadiens avaient participé à nos programmes Branché pour l'avenir.
- Au cours de 2019, nous avons continué d'enrichir notre programme TELUS Averti<sup>MD</sup> afin de favoriser la littératie numérique et la sécurité dans notre monde connecté.
  - Près de 64 000 Canadiens ont participé aux ateliers TELUS Averti, en hausse par rapport à 52 000 en 2018. Ces ateliers sont offerts gratuitement et aident à encourager l'utilisation responsable de la technologie dans notre monde numérique. Environ 88 % des participants aux ateliers se trouvent mieux outillés pour assurer leur sécurité en ligne.
  - Nous avons lancé des versions en ligne de nos ateliers à l'intention des jeunes adultes, qui permettent aux éducateurs et aux étudiants, particulièrement ceux situés dans des régions rurales, d'accéder plus facilement à l'information sur le programme.

- Nous avons également continué de collaborer avec nos collègues de TELUS International afin d'offrir les services de messagerie et les ressources de TELUS Averti aux jeunes adultes partout dans le monde, et nous avons offert 15 ateliers dans divers pays incluant les Philippines, la Bulgarie, la Roumanie, le El Salvador et le Guatemala.
- En février 2019, nous avons lancé un nouvel atelier pour les adolescents, TELUS Averti Bien-être. En août 2019, nous avons effectué le lancement en ligne de cet atelier, qui a coïncidé avec le début de la nouvelle année scolaire. L'atelier permet aux adolescents de secondaire 3 à 5 de participer à une conversation au sujet de l'établissement et du maintien d'une relation saine avec la technologie et leur offre des conseils pour assurer leur résilience et leur bien-être.
- Au cours de 2019, nous avons mobilisé les Canadiens d'un bout à l'autre du pays afin qu'ils se joignent à l'équipe #ZéroIntimidation.
  - Nous nous sommes associés à Maxime Comtois, le capitaine d'Équipe Canada qui a participé au Championnat mondial de hockey junior de 2019 et qui a fait l'objet de cyberintimidation après le tournoi de hockey.
    - Lors des événements mis en place d'un bout à l'autre du pays dans le cadre de la Journée UNIS, nous avons parlé de l'histoire de Maxime, des effets dévastateurs de la négativité en ligne et de la façon dont Maxime a réussi à surmonter la cyberintimidation grâce au soutien positif de son réseau. Nous avons mobilisé plus de 70 000 jeunes adultes qui se sont engagés à fournir leur soutien pour enrayer l'intimidation.
    - Nous avons intégré l'histoire de Maxime dans notre campagne visant le Championnat mondial junior de 2020, qui comprend notamment une publicité télévisée. Nous avons encouragé les Canadiens à participer à notre campagne #ZéroIntimidation et à partager leurs messages de soutien à Équipe Canada en ligne. Nous avons également mis en vedette Le Code, un programme élaboré par TELUS en partenariat avec Hockey Canada qui s'adresse à la communauté du hockey. Le Code est un prolongement du programme TELUS Averti et propose des outils, des ressources et des ateliers éducatifs personnalisés pour aider les partisans du hockey, les joueurs et les familles à naviguer de manière sécuritaire et respectueuse dans les espaces numériques.
  - Au second semestre de 2019, nous avons lancé la campagne #EndBullying All-Stars à laquelle participent cinq équipes partenaires de la Ligue canadienne de football (la « LCF »). Cette campagne est un programme-cadre qui fait la promotion de l'importance d'un bon esprit sportif sur le terrain comme en ligne, et dans le cadre de laquelle des ateliers TELUS Averti sont offerts dans les écoles locales.
- En 2019, plus de 40 000 bénévoles à l'échelle mondiale ont participé aux Journées du bénévolat de TELUS<sup>MD</sup> et consacré collectivement 1,1 million d'heures de bénévolat, ce qui représente dans les deux cas une hausse de 10 % d'un exercice à l'autre.
- Au troisième trimestre de 2019, nous avons lancé notre campagne intégrée concernant la fierté gaie, qui a pour objet de promouvoir et de célébrer notre engagement de longue date envers l'établissement d'une culture axée sur la diversité et l'inclusion, par l'entremise de notre plateforme TELUS #AimonsNous. Près de 43 000 membres de notre équipe, amis et membres de leurs familles ont participé à près de 20 défilés de la fierté gaie d'un bout à l'autre du pays. L'an dernier, nous avons, pour une 13<sup>e</sup> année consécutive, été commanditaire et participant de divers événements et activités célébrant la fierté gaie au Canada.
- En septembre 2019, nous nous sommes distingués au chapitre de la responsabilité sociale d'entreprise par notre inscription à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones pour la 19<sup>e</sup> année consécutive. Notre société a également été inscrite à l'indice mondial de durabilité Dow Jones pour la 4<sup>e</sup> année de suite; nous sommes l'une des neuf entreprises de télécommunications à l'échelle mondiale et la seule entreprise de télécommunications en Amérique du Nord inscrites à l'indice mondial cette année.
- Nous avons reçu pour la 14<sup>e</sup> année de suite le prix BEST attribué par l'Association for Talent Development pour l'excellence de l'apprentissage et du perfectionnement du personnel.
- L'équipe de TELUS Québec a reçu le prix 2019 du meilleur service à la clientèle en Amérique du Nord dans le secteur des télécommunications et de la télévision; ce prix est décerné par SQM.
- Comme il est fait mention à la *rubrique 1.3*, nous avons lancé les forfaits Sans tracas et le programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS, ainsi que des Rabais famille pour offrir aux Canadiens des forfaits de données à volonté ne comportant aucuns frais d'utilisation excédentaire.
- Au cours du troisième trimestre de 2019, nous avons lancé les forfaits résidentiels de données Internet illimitées, qui s'appliquent à toutes les vitesses et sont offerts aux nouveaux clients et à ceux qui renouvellent leurs forfaits. Les Canadiens dans l'Ouest du pays peuvent bénéficier de la liberté que leur offrent ces forfaits et de la tranquillité d'esprit tenant au fait qu'ils n'ont pas à se préoccuper de l'utilisation de données excédentaires.
- En 2019, nous avons célébré le succès remporté par la Fondation TELUS pour un futur meilleur, qui a été créée il y a un an. En collaboration avec les 13 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada, la Fondation a fourni près de 8 millions de dollars pour appuyer plus de 500 projets visant à aider les jeunes adultes vulnérables au Canada.
- En décembre 2019, nous avons lancé le programme Arrondir pour l'avenir<sup>MC</sup>. Ce programme libre-service unique permet à nos clients de décider d'arrondir automatiquement à la hausse le montant de leur facture mensuelle et de faire don de 100 % de la différence à la Fondation TELUS pour un futur meilleur. Ce programme est offert aux abonnés des solutions mobiles et des solutions résidentielles.
- Nous avons terminé l'exercice en tant que chef de file parmi nos homologues au pays, quant à la probabilité que nos clients recommandent notre société dans chacune des catégories de marques du marché des services mobiles (marques supérieures, dérivées et économiques) ainsi que dans le marché des petites entreprises en ce qui a trait aux services mobiles et aux services filaires.
- En janvier 2020, nous avons été nommés parmi les 100 sociétés les plus durables à l'échelle mondiale en 2020 par Corporate Knights; il s'agit de notre 8<sup>e</sup> nomination depuis la création de cette liste en 2005.

## 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, Optic TV et Pik TV<sup>MD</sup>, 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 couvrirait 99 % de la population canadienne au 31 décembre 2019.
  - Notre réseau à large bande haute vitesse couvrirait environ 3,2 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec au 31 décembre 2019, y compris 2,22 millions de foyers et d'entreprises couverts par nos installations à fibres optiques (soit environ 70 % de la population couverte par notre réseau à large bande haute vitesse), qui procure un accès immédiat à notre infrastructure à fibres optiques. Il s'agit d'une hausse par rapport à 1,89 million de foyers et d'entreprises couverts par nos installations au 31 décembre 2018.
- Dans le rapport *Mobile Network Experience Canada* publié par OpenSignal en février 2019, nous nous sommes classés au premier rang au chapitre des vitesses de téléchargement, du temps d'attente et de la disponibilité du réseau LTE, et nous nous sommes classés ex æquo au premier rang au chapitre des vitesses de téléversement et de l'expérience vidéo du réseau LTE. Dans le rapport *Mobile Network Experience Canada* publié par OpenSignal en août 2019, nous nous sommes classés au premier rang dans quatre catégories (disponibilité du réseau 4G, expérience vidéo, expérience au chapitre des vitesses de téléchargement et expérience ayant trait au temps d'attente), et nous nous sommes classés ex æquo au premier rang dans la cinquième catégorie (expérience au chapitre des vitesses de téléversement). Nous sommes également le seul exploitant canadien à excéder un taux d'accès de 90 % en ce qui a trait à la disponibilité du réseau 4G.
- Dans le rapport *Canada: State of Mobile Networks March 2019* publié par Tutela, une société indépendante canadienne de collecte de données sur les réseaux mobiles, TELUS s'est classée au premier rang au chapitre du temps d'attente, et s'est classée ex æquo au premier rang en ce qui a trait à la qualité constante du réseau.
- Selon l'étude *Canadian Wireless Network Quality Study* de J.D. Power de 2019, TELUS s'est classée au premier rang pour ce qui est de la performance de la qualité du réseau mobile au Canada.
- Nous avons remporté deux prix Speedtest remis par Ookla, soit un pour le réseau mobile le plus rapide et l'autre pour la plus vaste couverture mobile à l'échelle du Canada.
- Selon le rapport 2019 de PCMag portant sur les réseaux mobiles les plus rapides du Canada, qui a été publié en septembre 2019, nous nous sommes classés au premier rang au chapitre de la vitesse de notre réseau mobile au pays pour une 3<sup>e</sup> année consécutive. Nous nous sommes également classés au premier rang au chapitre de la vitesse de notre réseau à Victoria, Calgary, Edmonton, Regina, Winnipeg, Toronto, Ottawa, Montréal, Québec, Saint John, Halifax et l'Île-du-Prince-Édouard. TELUS a pour sa part été reconnue comme ayant le meilleur forfait pour les services mobiles au Canada.
- En mars 2019, nous avons achevé la construction d'une nouvelle station de communications mobiles dans le village de Port Clements, sur l'archipel Haida Gwaii, afin d'offrir, pour la première fois, des services mobiles haute vitesse de transmission de la voix et Internet sur le réseau 4G LTE aux résidents, aux visiteurs et aux entreprises locales.
- Nous avons réussi à obtenir 12 licences de spectre pour les services sans fil en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, en Ontario et au Québec, dans le cadre des enchères de spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz tenues par Innovation, Sciences et Développement économique Canada. L'acquisition de spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz nous permettra d'offrir une connectivité accrue dans les régions urbaines et rurales, et de réaliser des progrès relativement à la mise en œuvre de notre stratégie nationale de déploiement de la technologie 5G.
- Nous avons lancé l'assistant domestique TELUS, qui donne aux abonnés du service Optic TV de TELUS la capacité de contrôler leur expérience en matière de divertissement en mode mains libres à l'aide de commandes vocales, sans aucun coût supplémentaire.
- Dès l'ouverture de la Ligne de la Confédération de l'O-Train à Ottawa, en septembre 2019, nous avons commencé à offrir l'accès au Wi-Fi gratuit sur les quais des trois stations souterraines de la ligne 1 au centre-ville, ainsi que le service cellulaire d'un bout à l'autre de la ligne, y compris dans le tunnel du centre-ville. Grâce à cette connexion cellulaire continue entre les stations et dans le tunnel, les usagers ne manqueront pas d'appels et demeureront connectés lors de leur passage sous terre.
- En septembre 2019, nous avons conclu un partenariat à long terme avec Zú, une organisation située à Montréal ayant pour mission de développer des projets novateurs et avant-gardistes dans le secteur du divertissement, afin de mettre en place un laboratoire 5G expérimental entièrement consacré aux industries de la création et du divertissement.
- En septembre 2019, nous avons lancé la Boutique IdO de TELUS, un portail libre-service en ligne permettant aux entreprises d'acheter et de gérer facilement des solutions de connectivité de l'Internet des objets (« IdO ») prépayées. Idéale pour les entreprises en démarrage et les laboratoires de développement, la Boutique IdO de TELUS simplifie la connexion des appareils IdO à notre réseau.
- Nous avons conclu une entente d'itinérance réciproque avec AT&T en septembre 2019. Dans le cadre de cette entente, les clients qui utilisent un forfait admissible pourront utiliser leurs appareils IdO pour accéder aux services d'itinérance aux États-Unis.
- Nous avons lancé le service de cybersécurité Détection et réponse gérées de TELUS, une technologie qui permet aux entreprises canadiennes de taille moyenne de détecter rapidement les menaces informatiques et de les contrer efficacement.

- Nous avons construit un nouveau site cellulaire à Ahousaht, une collectivité éloignée située au large de Tofino sur la côte ouest de l'Île de Vancouver, et nous sommes le premier fournisseur de services mobiles voix et messagerie textuelle ainsi que de services Internet haute vitesse à cette collectivité.
- En novembre 2019, nous avons annoncé que grâce à une innovation fondée sur la technologie LTE évoluée, nous avons fourni aux familles et aux entreprises de Brador, de Middle Bay, de Pakua Shipu, de Saint-Augustin et de Vieux-Fort, des collectivités de la Basse-Côte-Nord du Québec, un accès aux services Internet haute vitesse et à la téléphonie mobile.
- En collaboration avec MobileEdgeX, nous avons annoncé, en novembre 2019, le lancement du programme d'accès préliminaire Early Access Program de MobileEdgeX, qui permet aux développeurs de concevoir et de tester des applications ainsi que de se livrer à des expérimentations au moyen de la technologie d'informatique en périphérie à faible temps de latence de prochaine génération.
- 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 :
  - Un investissement dans la ville de Nanaimo et dans le district de Lantzville, en Colombie-Britannique, y compris les Premières Nations Snuneymuxw et Snaw-Naw-As, pour un branchement d'ici le printemps 2021.
  - Un investissement dans la ville d'Airdrie, en Alberta, pour un branchement d'ici la fin de 2020.
  - Un investissement dans la ville de Nelson, en Colombie-Britannique.
  - Un investissement supplémentaire dans l'infrastructure de notre réseau mobile et de notre réseau à fibres optiques dans les collectivités rurales situées dans la région métropolitaine de Québec et dans l'est du Québec. Cet investissement a été effectué 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 pourrions brancher 34 000 nouvelles familles et entreprises réparties dans 80 collectivités éloignées.
  - Un investissement dans la ville de St. Albert, en Alberta, y compris les municipalités avoisinantes du comté de Sturgeon, pour un branchement d'ici la fin de 2020.
  - Un investissement dans la ville de Prince George, en Colombie-Britannique, y compris le nord de la réserve Lheidli T'enneh des Premières Nations dans la région Fort George 2, pour un branchement d'ici le début de 2022.
  - Un investissement dans la ville de Pitt Meadows, en Colombie-Britannique, y compris la réserve Katzie 1 des Premières Nations, pour un branchement d'ici la fin de l'été 2020.
- En janvier 2020, nous avons acquis une participation de base de 28 % dans Miovision Technologies Incorporated (« Miovision ») afin de faire progresser notre stratégie visant l'IdO et notre stratégie de villes intelligentes. Miovision est un développeur de systèmes de mobilité intelligents et de solutions de gestion de la circulation utilisées dans les villes partout dans le monde.

#### **Façonner notre avenir grâce à des gains d'efficacité récurrents**

- Nous continuons de favoriser l'adoption accrue du libre-service par les clients à l'aide d'assistants virtuels et de plateformes numériques, laquelle accroît la satisfaction des clients et la productivité de la société, tout en améliorant la productivité des membres de l'équipe grâce à l'automatisation des processus par la robotique.
- Nous avons mis en place un programme continu aux fins de l'intégration de nos acquisitions, de l'évolution des relations avec nos parties prenantes et de la simplification de nos activités. Ce programme se traduit par l'amélioration de notre efficacité organisationnelle générale ainsi que par des réductions de coûts et des avantages relatifs au fonds de roulement aux fins du réinvestissement dans notre stratégie visant à accorder la priorité aux clients.
- En 2019, nous avons procédé à quatre émissions de titres de créance de 1,0 milliard de dollars, de 500 millions de dollars US, de 800 millions de dollars et de 1,0 milliard de dollars, respectivement. Ces émissions ont permis de réduire le coût moyen pondéré de notre dette à long terme, le ramenant de 4,18 % à 3,94 %, et d'accroître sa durée moyenne à l'échéance, la portant de 12,2 ans à 12,8 ans, nous donnant par le fait même une plus grande souplesse pour gérer et accroître nos activités.
- Grâce à nos forfaits Sans tracas et à nos options de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS, de même que des Rabais famille TELUS, nous avons simplifié notre offre de produits. Maintenant, plutôt que de choisir parmi les nombreuses offres à l'échelle du marché, cette simplification fait en sorte qu'il est plus facile pour nos clients de choisir les produits qui les intéressent, et pour notre équipe de mieux les aider, ce qui permet d'économiser temps et efforts. Cette simplification permet également de prendre en charge l'accroissement des transactions numériques, tandis que les forfaits Sans tracas fournissent aux clients une certitude quant à leur facturation et réduisent le nombre d'appels à nos centres d'appels ainsi que les crédits et les remboursements accordés.

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

- En mars 2019, nous avons lancé Babylon par TELUS Santé, une solution virtuelle de soins de santé grâce à laquelle les Canadiens ont accès à des médecins et à des renseignements médicaux, à l'endroit et au moment où ils en ont besoin, au moyen d'une nouvelle appli pour téléphone intelligent. Les résidents de la Colombie-Britannique ont été les premiers à pouvoir utiliser la fonctionnalité de consultation vidéo individuelle de cette appli, qui permet de parler en direct et en privé à un médecin de famille autorisé dans leur province. Les Canadiens d'un bout à l'autre du pays peuvent également créer un dossier de santé personnel au moyen de l'appli et utiliser le vérificateur de symptômes, un robot conversationnel propulsé par l'intelligence artificielle qui puise dans plus de 500 millions de sources de connaissances médicales pour questionner les patients sur leurs symptômes et leur fournir de l'information sur les causes possibles ou un plan d'action.
- Nous continuons d'accroître l'envergure de TELUS Santé au moyen de l'élargissement des services offerts aux clients existants, des acquisitions d'entreprises et des partenariats stratégiques de manière à prendre en charge notre rapidité éprouvée de mise en marché; nos écosystèmes complémentaires procurent des gains de productivité et des synergies dans un marché en pleine croissance prometteur.
- En novembre 2019, Walmart Canada a annoncé qu'elle a choisi Ubik<sup>MD</sup>, la solution de gestion d'officine de TELUS Santé, pour ses 68 établissements franchisés Accès pharma au Québec.
- En décembre 2019, TELUS Santé a annoncé des plans visant l'expansion de son service d'alerte médicale personnelle Compagnon Santé connectée<sup>MC</sup> au pays, lequel sera offert à plus d'aînés au pays grâce à l'acquisition de DirectAlert, une entreprise québécoise qui offre des services d'intervention en cas d'urgence en français et en anglais. Les services sont actuellement offerts sous l'enseigne DirectAlert par TELUS Santé, et seront éventuellement appuyés par la marque Compagnon Santé connectée partout au pays; les clients auront par ailleurs accès à plus de services, comme du soutien multilingue et des alertes proactives.
- En mettant à profit Xavient Digital, TELUS International continue d'améliorer ses solutions numériques de prochaine génération, y compris l'intelligence artificielle, l'automatisation des processus par la robotique, les mégadonnées et l'analytique, afin de répondre aux besoins en matière de transformation numérique des entreprises en pleine évolution dans les industries des technologies, de la technologie financière et des services financiers, des jeux, des voyages et du tourisme, des télécommunications et des soins de santé.
- En ouvrant un sixième centre à Manille, aux Philippines, en élargissant les centres de service à la clientèle à Noida, en Inde, et dans la ville de Guatemala, au Guatemala, et en ouvrant un nouveau centre de livraison à Chengdu, en Chine, TELUS International continue d'étendre son expérience client et ses activités de technologies de l'information numériques à l'échelle mondiale afin de répondre aux besoins de sa clientèle mondiale croissante en matière d'emplacement géographique, de services numériques et de soutien en plusieurs langues.
- Comme il est fait mention à la *rubrique 1.3*, nous avons annoncé la conclusion d'une entente visant l'acquisition d'une participation de 100 % dans Competence Call Center, laquelle se traduira par une importante expansion de TELUS International et par une diversification considérable de ses activités et de sa clientèle en Europe.

Les priorités de la société pour 2020 sont présentées dans le tableau ci-dessous.

### Priorités de la société pour 2020

- 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 Agriculture
- Stimuler la croissance de TELUS International pour produire davantage de possibilités d'expansion

## 4. Capacités

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

### 4.1 Principaux marchés et concurrents

#### 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 nouvelles applications mobiles telles que Maison connectée de TELUS, Babylon par TELUS Santé, PharmaConnect<sup>MC</sup>, Pik TV et TELUS Voiture+<sup>MD</sup>; 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 Connexion Affaires TELUS<sup>MD</sup>; 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 et notre service Compagnon Santé connectée.
- 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.

##### Nos capacités

- Licences de spectre brutes pour les services sans fil nationaux, relativement auxquelles le spectre moyen détenu est de 172 MHz.
  - Au cours de 2019, nous avons acquis 12 licences de spectre pour les services sans fil dans le cadre des enchères de spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz tenues par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), ainsi que deux licences de spectre pour les services sans fil visant le spectre des SSFE-1 et des SSFE-3 dans le cadre d'une transaction sur le marché secondaire. Nous prévoyons déployer le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz dans notre réseau existant au cours des prochaines années, au fur et à mesure que les signaux de télévision en direct seront transférés sur de nouvelles fréquences afin de mener à terme la réattribution de la bande aux fins de la prestation de services mobiles.
- 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 plus de 93 % de la population canadienne au 31 décembre 2019. 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 1,35 Gbps 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 Mbps<sup>1</sup> 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, y compris le service Voix sur LTE (« VoLTE ») en itinérance offert maintenant par l'entremise de trois grandes entreprises de télécommunications aux États-Unis et d'une entreprise de télécommunications à l'échelle internationale.
- Technologie de l'IdO
  - Technologie LTE-machine (« LTE-M ») dans l'ensemble du Canada, qui permet la prise en charge d'un grand nombre d'appareils qui transmettent de courtes rafales de données peu fréquentes.
  - Les capacités en matière de multiservice et de multifacturation permettent de classer, de tarifier et de facturer séparément le trafic de données pour l'ensemble des appareils IDO.
  - Solutions IdO spécialisées de localisation automatique des véhicules dont se servent les municipalités, le secteur de la construction, les services publics et le secteur des services de transport spécialisés.

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.

**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.
- Concurrence au chapitre des solutions IdO incluant d'autres fournisseurs de capacités en matière de technologie LTE-M, une technologie pour réseau étendu à faible consommation d'énergie, des outils et plateformes de connectivité de l'IdO, ainsi que des solutions de transport et de localisation automatique des véhicules.

**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; solutions en matière d'automatisation et de sécurité; 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**

- Internet – accès Internet haute vitesse étendu au moyen du réseau TELUS PureFibre, qui était offert à environ 70 % des abonnés à nos services à large bande au 31 décembre 2019, service fixe d'accès Internet haute vitesse avec service de courriel, et gamme complète de services de sécurité, ainsi que l'accès Internet haute vitesse mobile, y compris un service Wi-Fi fiable et des services infonuagiques. TELUS offre plusieurs forfaits, y compris des forfaits permettant des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques de 940 Mbps.
- Télévision – service de divertissement haute définition au moyen des services Optic TV et Pik TV. Le service Optic TV propose des options de contenu exhaustives telles que la programmation 4K et les services de télé en direct 4K HDR, le contenu sur demande et les services de diffusion en continu tels que Netflix, YouTube et hayu. Le service Optic TV offre également des caractéristiques innovatrices, notamment un assistant vocal qui vous permet de contrôler votre télé, 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 Optic TV, 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.
- Voix – service téléphonique fixe fiable comprenant le service interurbain et des fonctions d'appels telles que la fonction Contrôle des appels qui aide les abonnés à éviter les appels importuns; services voix sur IP (« VoIP ») aux fins de la prise en charge des services de transmission de la voix dans l'avenir.
- 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.
- 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 de technologies de l'information (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. Les acquisitions effectuées récemment renforcent nos capacités dans les segments des petites et moyennes entreprises.
- Par suite de la conclusion, le 31 janvier 2020, de l'acquisition de Competence Call Center (« CCC »), TELUS International, une entreprise spécialisée dans la prestation d'une expérience client qui conçoit, élabore et offre des solutions numériques de prochaine génération pour certaines des marques mondiales les mieux établies et les plus perturbatrices, sera dotée d'un effectif de près de 50 000 membres de l'équipe situés dans 20 pays en Amérique du Nord et en Amérique centrale, en Europe et en Asie, qui offrent des services dans plus de 50 langues à partir de 50 centres de services. Les solutions offertes par TELUS International, qui est maintenant un chef de file dans le domaine des services aux entreprises à l'échelle mondiale, incluent des solutions axées sur l'expérience client, 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 à l'échelle mondiale dans les secteurs en pleine croissance de la technologie, des services financiers et de la technologie financière, du jeu, du commerce électronique, du voyage et du tourisme d'accueil, des communications et des services publics, et des soins de santé.

- Solutions en matière de soins de santé – services TELUS Santé, y compris les solutions de gestion d'officine, 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<sup>MD</sup>, 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 mobile et téléphonie résidentielle mobile.
- Services d'automatisation et de sécurité résidentielle et d'entreprise – poste de surveillance central en temps réel fonctionnant 24 h sur 24, 7 jours sur 7, service de garde (dans les régions où ce service est offert) et accessibilité mobile et câblée au système de sécurité, intégrés à des appareils intelligents connectés à Internet tels que les caméras et les capteurs. Ces services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente permettent aux clients de surveiller et de gérer à distance leurs appareils et leurs systèmes en vue de rehausser la sécurité, le confort, la commodité et l'efficacité énergétique.

### Nos capacités

- Service à large bande haute vitesse couvrant environ 3,2 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec au 31 décembre 2019.
- Branchement continu de foyers et d'entreprises directement aux installations à fibres optiques; 2,22 millions 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 2019; environ 70 % de la population était couverte par notre réseau à large bande haute vitesse.
- 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 licence 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.
- Sept centres de données situés dans six collectivités qui sont directement connectés au réseau national IP de TELUS, ce qui crée une infrastructure informatique évoluée et diversifiée dans les régions au Canada.
- Accès aux clients d'affaires d'un bout à l'autre du pays au moyen de notre vaste réseau, et capacités de nos produits qui sont soutenues par nos équipes de service à la clientèle à l'échelle nationale.
- Solutions de services à la clientèle et aux entreprises, services de 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 38 000 employés en Amérique du Nord et en Amérique centrale, en Europe et en Asie, au 31 décembre 2019.
- 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 pharmaciennes et les physiothérapeutes.

### Aperçu des concurrents

- Des câblodistributeurs concurrents offrant des services Internet, des services de téléphonie 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 52 % en Colombie-Britannique et en Alberta et de 20 % dans l'est du Québec en 2019, par rapport à 48 % et à 19 %, respectivement, en 2018.
- 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, tout comme le font divers autres fournisseurs qui vendent de plus en plus leurs services directement aux clients.
- Diverses autres petites entreprises non traditionnelles offrant des solutions d'affaires comportant des services par contournement, y compris des solutions SD-WAN et des solutions de communications unifiées intelligentes. Ces concurrents exercent surtout leurs activités dans les segments des petites et moyennes 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, Disney+, 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., IBM et EDS, une division de HP Enterprise Services, 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.
- Les concurrents en ce qui a trait à TELUS Santé incluent des sociétés qui offrent des solutions de dossiers médicaux électroniques et de gestion d'officine telles que Omnimed, Familiprix, Medfar, Fillware, ARI et Logipharma. 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 BCE Inc., Rogers Communications Inc., Chubb-Edwards, Stanley Security, Fluent Home et Brinks Home Security.

## 4.2 Ressources opérationnelles

### Ressources

#### Notre équipe

- Au 31 décembre 2019, notre personnel se composait d'environ 65 600 employés, soit 27 600 employés au Canada et 38 000 employés à l'échelle internationale. Nous faisons également appel à des entrepreneurs ou à des consultants externes.
- Environ 8 970 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 Métallurgistes couvre environ 7 560 employés et expirera le 31 décembre 2021. La convention collective conclue avec le Syndicat québécois des employés de TELUS (« SQET »), qui couvre environ 750 employés, expirera le 31 décembre 2022. La convention collective conclue avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT »), qui couvre environ 605 membres de l'équipe dans la région où TELUS Québec exerce des activités, expirera le 31 mars 2022. Notre filiale TELUS Employer Solutions Inc. a conclu une convention collective avec la B.C. Government and Services Employees' Union; cette convention collective couvre moins de 100 employés et expirera le 31 juillet 2023.
  - Par suite de notre acquisition de Services de sécurité ADT Canada, inc. (« ADT Canada ») le 5 novembre 2019, environ 250 employés sont couverts par les conventions collectives conclues par ADT Canada avec un certain nombre de syndicats, y compris de multiples conventions collectives conclues avec la Fraternité internationale des ouvriers en électricité (« FIOE ») en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, au Manitoba et en Ontario, une convention collective conclue avec le Syndicat des salariés des services d'alarme (« CSD ») au Québec, et une convention collective conclue avec Unifor en Ontario. Ce groupe de 250 employés syndiqués inclut également un certain nombre d'employés situés au Québec qui sont couverts par des conventions collectives sectorielles propres à la Commission de la Construction du Québec. Les dates d'expiration de ces conventions collectives varient. ADT Canada négocie actuellement le renouvellement de deux conventions collectives qui ont expiré.
- 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. 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.
- 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 retenir 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.
- 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.

## Ressources (suite)

### Nos marques et nos réseaux de distribution

- TELUS – société nationale de services de communications et de technologies de l'information qui offre à ses clients des services mobiles, des services de transmission de données et de la voix, des services IP et des services de télévision, de vidéo, de divertissement et de sécurité, et dont la vocation sociale consiste à brancher tous les Canadiens pour l'avenir.
- Koodo Mobile<sup>MD</sup> – 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, doté d'un réseau de distribution physique ainsi que basé sur le Web, et qui prévoit uniquement l'offre de cartes SIM.
- Optic TV, lancée au milieu de 2010, et Pik TV, lancée au milieu de 2017.
- TELUS PureFibre, notre réseau à fibres optiques de prochaine génération.
- TELUS International – entreprise spécialisée dans la prestation d'une expérience client qui conçoit, élabore et offre des solutions numériques pour des marques mondiales parmi les plus perturbatrices.
- TELUS Santé (services aux entreprises), un fournisseur national de dossiers médicaux et dossiers de santé électroniques, de services de gestion des demandes de règlement en santé, de services de gestion d'officine et de services de soins en santé préventifs, dont le champ d'activité s'est accru par suite des acquisitions effectuées, y compris l'acquisition de Groupe Santé Medisys Inc. (« Medisys »).
- TELUS Santé (services aux consommateurs), une entreprise ayant pris de l'expansion qui offre des services de télésoins à domicile (p. ex., Compagnon Santé connectée) et des services de soutien accrus pour les collectivités rurales et autochtones au moyen de Babylon par TELUS Santé et des cliniques de soins de santé mobiles offertes dans le cadre de notre programme Santé pour l'avenir.
- Services Sécurité Maison connectée de TELUS et Sûreté d'entreprise de TELUS – solutions de sécurité complètes pour les clients résidentiels et les entreprises, davantage de services étant offerts par suite de l'acquisition d'ADT Canada en 2019, laquelle est actuellement exploitée sous la marque ADT par TELUS.
- TELUS Capital de risque – fonds de capital-risque de la société qui investit dans plus de 70 entreprises qui transforment les marchés depuis 2001.
- Nos réseaux de vente et services de soutien :
  - Les services mobiles sont soutenus par un vaste réseau de magasins appartenant à TELUS, y compris notre participation de 50 % dans WOW! boutique mobile, et par un vaste réseau de distribution composé de détaillants exclusifs ainsi que de partenaires indépendants nationaux sur le marché de la vente au détail (p. ex., Best Buy, Walmart et London Drugs), ainsi que par l'entremise d'applications libre-service en ligne, de robots conversationnels offrant des services d'assistance virtuelle intuitifs, de campagnes de marketing de masse et d'agents de service à la clientèle par téléphone.
  - Les services résidentiels filaires sont soutenus par des magasins appartenant à TELUS, ainsi que par l'entremise d'agents de service à la clientèle par téléphone, de techniciens et de partenaires en matière de services résidentiels numériques, ainsi que d'applications libre-service en ligne et basées sur les services de télévision.
  - Nous vendons des produits et services mobiles et filaires, des services Sécurité Maison connectée ainsi que des solutions de santé et des services aux entreprises par l'entremise de [telus.com](https://www.telus.com). Nous offrons également des outils en ligne de gestion des comptes (p. ex., Mon TELUS) 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 (p. ex., Babylon par TELUS Santé et Compagnon Santé connectée) – 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 (suite)

### Nos technologies, systèmes et propriétés

- Nous sommes une entreprise axée sur les technologies dotée d'une multitude de systèmes et de processus TI. Nous visons à favoriser l'innovation et à effectuer des investissements générationnels afin d'assurer la prestation de solutions à large bande de pointe à une société de plus en plus fondée sur le numérique.
- Réseaux à large bande pour les marchés des consommateurs et des entreprises*
  - 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 de 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 93 % de la population canadienne et permet la prise en charge de vitesses théoriques maximales de 1,35 Gbps. Notre réseau 4G LTE via LTE CAT-M1 couvre actuellement 97,9 % de la population canadienne. 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 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 que les Canadiens qui vivent en milieu urbain, et nous continuons de progresser vers l'atteinte de notre objectif visant à fournir un accès aux services Internet à large bande à tous les Canadiens.
  - Nous avons effectué des investissements importants dans la technologie du réseau hétérogène (« HetNet »), qui constitue l'un des éléments de base de la technologie 5G. HetNet combine de multiples types de cellules telles que des macrocellules et des microcellules externes de même que des picocellules internes, de manière à améliorer la couverture et la capacité dans les régions urbaines fortement peuplées et à l'intérieur des immeubles. Dans le cadre de nos efforts incessants visant à assurer à la fois l'évolution de notre technologie des petites cellules ainsi que l'évolution de nos technologies réseau vers la technologie LTE-A Pro (c.-à-d. 4.5G), nous sommes devenus, en 2017, le premier exploitant au Canada à utiliser la technologie d'accès assisté sous licence (« LAA ») fondée sur les petites cellules dans des environnements externes et internes, capable de vitesses pouvant atteindre 970 Mbps. En 2019, nous avons continué d'améliorer la technologie LAA et nous offrons des vitesses pouvant atteindre 1,2 Gbps.
  - 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.
  - En 2019, nous avons réalisé des progrès relativement à la virtualisation de notre infrastructure de réseau central en y ajoutant la composante centrale voix, ce qui nous a permis de franchir une étape en préparation pour le déploiement de services fondés sur la technologie 5G. La virtualisation de réseau améliore l'extensibilité, la résilience et la rentabilité de notre réseau.
- 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 2019, 2,22 millions 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 ultrarapides de 150/150 et de 750/750 sur le réseau TELUS PureFibre. 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'IdO, nous avons également amorcé le lancement d'un réseau optique dorsal de prochaine génération partout au pays.
- Nous avons amorcé la prochaine évolution de notre architecture métropolitaine réduite, fondée sur la technologie IP filaire et optique de base/en périphérie. Cette architecture permet d'apporter des améliorations importantes au chapitre des coûts par port afin de prendre en charge la croissance et l'évolution du réseau.
- Nous avons poursuivi le déploiement 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 ») de troisième génération, qui reliera les provinces allant de la Colombie-Britannique au Québec ainsi que les États-Unis. Cette architecture permettra d'assurer la croissance du réseau sans procéder à une régénération coûteuse, permettra un réacheminement optique optimal lorsque survient une coupure de la fibre optique, et améliorera les coûts liés à la croissance du réseau.

## Ressources (suite)

### Nos technologies, systèmes et propriétés (suite)

- Nous avons poursuivi l'évolution de nos services en cas d'urgence de calibre mondial afin d'exploiter la puissance des services IP dans le cadre de l'implémentation de notre service 9-1-1 de prochaine génération.
- En notre qualité de fournisseur principal de services au Canada, nous nous sommes conformés aux exigences réglementaires et avons mis à niveau nos services de relais des messages et de relais IP, ce qui nous a permis d'améliorer l'expérience client des personnes atteintes de surdité et des malentendants en leur fournissant des services de téléphonistes améliorés facilement accessibles à l'aide d'un téléphone intelligent.
- Nous avons continué d'innover afin de répondre aux besoins de nos clients, par l'entremise de nos plateformes Optic TV 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 Optic TV 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 l'accès à du contenu et des 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.*)
- *Immobilisations incorporelles* – Nos immobilisations incorporelles comprennent les licences de spectre pour les services sans fil octroyées par Innovation, Sciences et Développement   conomique Canada (« ISDE »), lesquelles sont essentielles à la prestation de services mobiles. Nous détenons des actifs relativement auxquels la fréquence moyenne est de 172 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, y compris le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz acquis dans le cadre des enchères tenues en 2019. Nous avons l'intention de continuer d'acquérir du spectre en vertu des règles établies par ISDE, de manière à répondre à nos besoins futurs en matière de capacité.
  - La propriété intellectuelle, que nous détenons ou pour laquelle nous avons obtenu un droit d'utilisation, constitue un actif essentiel pour nous. Elle nous permet d'être une société connue et reconnue sur le marché grâce au style de notre marque, à notre présentation et notre habillage commercial, à nos noms de domaine et à nos marques de commerce. La propriété intellectuelle protège notre savoir-faire et nos logiciels, nos systèmes, nos processus et nos méthodes commerciales au moyen de droits d'auteur, de brevets et d'informations traitées de manière confidentielle. Elle nous aide également à améliorer notre compétitivité en favorisant un milieu de travail innovateur. Chaque aspect que revêt la propriété intellectuelle est important pour assurer notre réussite. Ainsi, la marque TELUS joue un rôle clé au chapitre du positionnement des produits et de la réputation de notre société. Nous cherchons à maximiser la valeur de nos immobilisations incorporelles dans les domaines de l'innovation et des inventions en nous assurant que celles-ci sont utilisées, protégées et évaluées de manière appropriée. 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 une analyse des faits nouveaux concernant ces licences.
- *Technologies futures* – 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    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.

**Ressources (suite)****Nos technologies, systèmes et propriétés (suite)**

- 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<sup>e</sup> 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 IdO 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 IdO 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 d'officine, 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 ses cliniques Medisys, TELUS Santé offre également des avantages sociaux pour cadres, des services de santé au travail, des services de santé et mieux-être de l'employé et des services de santé préventive individuels. Grâce à l'offre de bilans de santé préventifs, d'une plateforme de soins de santé virtuels accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et des services de spécialistes de la santé, Medisys offre des services de santé proactifs aux particuliers et aux membres de leur famille.
- Par l'entremise de TELUS International, nous continuons d'offrir un vaste éventail d'expériences client et de produits et services en matière de transformation numérique, comme il est décrit à la *rubrique 4.1*. Ces services sont offerts par l'entremise d'installations situées en Amérique du Nord et en Amérique centrale, en Europe et en Asie.

**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 2019, nous avons annoncé que nous comptons effectuer des hausses de dividendes semestrielles continues, la hausse annuelle s'élevant de 7 % à 10 % entre 2020 et la fin de 2022, 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. (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 2022 ou que nous ne modifierons pas ce programme d'ici 2022. (Se reporter à la Mise en garde concernant les déclarations prospectives – La capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende jusqu'en 2022, ainsi qu'à la rubrique 10.13, « Financement, dette et dividendes ».)
- Les dividendes déclarés en 2019 ont totalisé 2,2525 \$ par action (avant le fractionnement d'actions – se reporter à « Fractionnement d'actions – événement postérieur à la clôture de l'exercice 2019, à la rubrique 1.3), en hausse de 0,1525 \$ par action, ou 7,3 % (avant le fractionnement d'actions), par rapport aux dividendes déclarés en 2018. Le 12 février 2020, le conseil a déclaré un dividende pour le premier trimestre de 0,5825 \$ par action (avant le fractionnement d'actions), payable le 1<sup>er</sup> avril 2020 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2020. Le dividende déclaré pour le premier trimestre de 2020 reflète une hausse cumulative de 0,0375 \$ par action (avant le fractionnement d'actions), ou 6,9 % par rapport au dividende de 0,5450 \$ par action (avant le fractionnement d'actions) déclaré à l'exercice précédent.
- Le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions propres aux fins de ce régime plutôt que d'acquérir des actions ordinaires sur le marché boursier. En vertu du régime, nous pouvons, à notre gré, offrir les actions ordinaires à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours du marché. Avec prise d'effet pour les dividendes versés le 1<sup>er</sup> octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires sur le capital autorisé à un escompte de 2 %. Au cours de 2019, le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis 3,9 millions d'actions ordinaires aux fins de ce régime, pour un montant de 183 millions de dollars. Pour les dividendes versés le 2 janvier 2020, le taux de participation au régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés, qui est calculé comme une participation à ce régime de 131 millions de dollars (compte tenu du régime d'actionnariat des employés) sous forme de pourcentage des dividendes bruts, s'est établi à environ 37 %. Le régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a été déposé auprès de la Securities and Exchange Commission des États-Unis à titre d'annexe à notre déclaration d'enregistrement sur formulaire F-3D aux fins de l'enregistrement des actions ordinaires pouvant être émises aux termes du régime (Dossier de la commission n° 333-232967).

#### Racheter des actions ordinaires

- En décembre 2019, nous avons reçu l'approbation de la Bourse de Toronto (la « TSX ») visant la nouvelle offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2020, aux fins du rachat et de l'annulation d'un nombre maximal de 8 millions d'actions ordinaires pour un prix d'achat global maximal de 250 millions de dollars, sur une période de 12 mois débutant le 2 janvier 2020 et prenant fin le 1<sup>er</sup> janvier 2021, 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 tout rachat pouvant être effectué en vertu du programme de rachat d'actions automatique. Au 13 février 2020, nous n'avons effectué aucune transaction en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2020.
- Notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2019, relativement à laquelle nous avons reçu l'approbation aux fins du rachat d'un nombre maximal de 8 millions d'actions ordinaires pour un prix d'achat global maximal de 250 millions de dollars, a pris fin le 1<sup>er</sup> janvier 2020, et nous n'avons racheté aucune action en vertu de l'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 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 1 015 millions de dollars au 31 décembre 2019 et était intégralement libellé en dollars américains (781 millions de dollars US), par rapport à 774 millions de dollars (569 millions de dollars US) au 31 décembre 2018.
- Les prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. se chiffraient à 336 millions de dollars US au 31 décembre 2019, par rapport à 313 millions de dollars US au 31 décembre 2018. La facilité de crédit est sans recours pour TELUS Corporation.
- Le produit des créances clients titrisées s'élevait à 100 millions de dollars au 31 décembre 2019 (inchangé par rapport au 31 décembre 2018).

## Compte rendu – Plan financier et plan de gestion de la structure du capital (suite)

**Maintenir la conformité aux objectifs financiers**

- Maintenir des notations du crédit de première qualité de BBB+ ou des notations équivalentes – Au 13 février 2020, 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 2,20 à 2,70 fois – Au 31 décembre 2019, ce ratio, qui était de 3,20 fois, sortait de la fourchette cible (ce qui reflète une augmentation de 0,20 de la fourchette après le 31 décembre 2019 pour tenir compte de l'incidence de la mise en œuvre d'IFRS 16), en raison principalement de l'acquisition des licences de spectre, de l'application d'IFRS 16 avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2019, et des acquisitions d'entreprises. Étant donné les besoins de trésorerie pour les récentes enchères tenues en 2019 et 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 2,70 fois à moyen terme (lorsque les prochaines enchères de spectre auront eu lieu), ce qui s'aligne sur notre stratégie à long terme. (Se reporter à la rubrique 7.5, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».)
- Ratio de distribution de 65 % à 75 % des bénéfices nets par action pour 2019 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 2019, le ratio historique était de 78 %, et le ratio historique ajusté, de 84 %, et ils excédaient la fourchette visée. Afin d'assurer une cohérence avec la manière dont nous gérons nos activités, nous avons révisé notre indication visée, avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2020, laquelle sera calculée comme représentant 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective. (Se reporter à la rubrique 7.5, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».)
- Maintenir des liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars – Au 31 décembre 2019, les liquidités inutilisées sur une base consolidée s'élevaient à environ 1,8 milliard de dollars. (Se reporter à la rubrique 7.6, « Facilités de crédit ».)

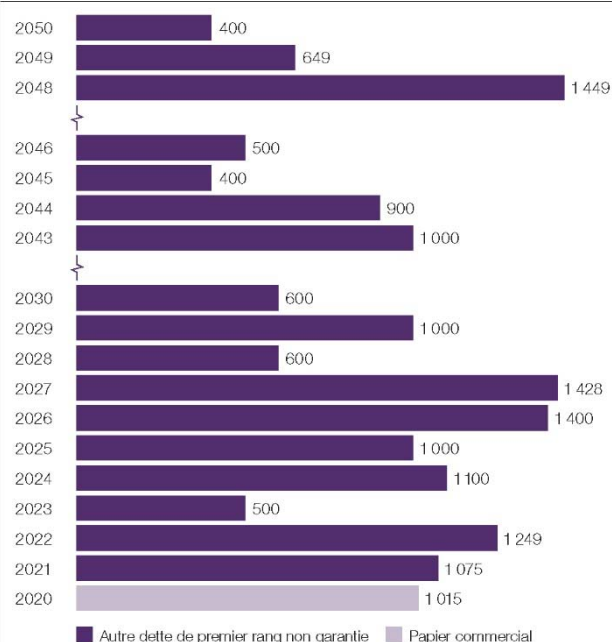
*Plan financier et plan de gestion de la structure du capital pour 2020*

À la fin de 2019, notre dette de premier rang non garantie (en excluant l'escompte non amorti) s'élevait à 16,2 milliards de dollars. La durée à l'échéance moyenne pondérée de la dette à long terme [excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme] était d'environ 12,8 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., les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme] s'élevait à 3,94 % au 31 décembre 2019, en baisse par rapport à 4,18 % à l'exercice précédent. Sauf en ce qui concerne les emprunts à court terme de 100 millions de dollars, le papier commercial de 1 015 millions de dollars (781 millions de dollars US), la composante renouvelable utilisée de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. de 297 millions de dollars (229 millions de dollars US) et les obligations locatives de 1 661 millions de dollars, l'intégralité de notre dette était assortie d'un taux fixe.

Au cours de 2020, il se pourrait que nous émettions des billets afin de financer l'acquisition de spectre, d'accélérer le remboursement de la dette future en procédant au remboursement par anticipation de certains billets, de refinancer 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 10.13, « Financement, dette et dividendes ».

**ÉCHÉANCES RELATIVES AU CAPITAL DE LA DETTE DE PREMIER RANG NON GARANTIE AU 31 DÉCEMBRE 2019**

(en millions de dollars)



#### 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 2019. 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 2019, 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 2019, 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 2019.

##### 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 2019.

## 5. Analyse des résultats d'exploitation

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

### 5.1 Généralités

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 nos activités liées à l'infrastructure de télécommunications des services mobiles et des 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. Notre jugement à l'égard du fait que ces activités peuvent toujours être considérées comme des composantes individuelles et des secteurs opérationnels distincts a changé; avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2020, nous avons amorcé la modification de nos processus et systèmes de présentation de l'information internes et externes et de nos contrôles internes afin de tenir compte de la cessation de la distinction historique entre les secteurs des services mobiles et des services filaires découlant de la convergence des technologies, au niveau des mesures de performance distinctes qui sont régulièrement communiquées à notre chef de la direction (notre principal décideur opérationnel). Nous comptons procéder à une transition vers une nouvelle structure de présentation de l'information sectorielle au cours de l'exercice 2020, mais nous ne nous attendons pas à ce que les produits d'exploitation tirés de nos produits et services et les indicateurs de performance connexes changent considérablement en raison de cette transition; nous continuerons de présenter les activités des secteurs des services mobiles et des services filaires tant que cette transition ne sera pas pratiquement achevée. Comme nous ne regroupons pas actuellement les secteurs opérationnels, nos secteurs à présenter au 31 décembre 2019 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.

Nous avons adopté IFRS 16, *Contrats de location*, le 1<sup>er</sup> janvier 2019 et avons appliqué cette norme de manière rétrospective, et nous avons comptabilisé l'incidence cumulative de la première application de la nouvelle norme à la date de première application, soit le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Cette méthode d'application n'entraîne pas d'ajustement rétrospectif des montants présentés pour les périodes antérieures à l'exercice 2019. La principale incidence de la nouvelle norme est la comptabilisation de la valeur actualisée initiale des paiements de loyers futurs inévitables par le preneur comme des actifs au titre de droits d'utilisation et des obligations locatives, y compris pour la plupart des contrats de location qui auraient auparavant été comptabilisés comme des contrats de location simple. Cela donne lieu à l'amortissement des actifs au titre de droits d'utilisation et des coûts de financement découlant des obligations locatives, plutôt qu'à leur comptabilisation à titre d'achat de biens et services. L'adoption de la nouvelle norme a engendré une augmentation d'environ 1,0 milliard de dollars des immobilisations corporelles, et une hausse d'environ 1,4 milliard de dollars de la dette à long terme au 1<sup>er</sup> janvier 2019.

#### Principales données financières de l'exercice

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les montants par action) | 2019   | 2018   | 2017   |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Produits d'exploitation                                                               | 14 658 | 14 368 | 13 408 |
| Bénéfice net                                                                          | 1 776  | 1 624  | 1 578  |
| Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires                                       | 1 746  | 1 600  | 1 559  |
| Bénéfice net par action ordinaire <sup>1</sup>                                        |        |        |        |
| Bénéfice par action de base                                                           | 2,90   | 2,68   | 2,63   |
| Bénéfice par action dilué                                                             | 2,90   | 2,68   | 2,63   |
| Dividendes en trésorerie déclarés par action ordinaire <sup>1</sup>                   | 2,2525 | 2,1000 | 1,9700 |
| Aux 31 décembre (en millions de dollars)                                              | 2019   | 2018   | 2017   |
| Total des actifs                                                                      | 37 975 | 33 057 | 31 053 |
| Tranche à court terme de la dette à long terme                                        | 1 332  | 836    | 1 404  |
| Passifs financiers non courants <sup>2</sup>                                          |        |        |        |
| Provisions                                                                            | 43     | 395    | 152    |
| Dette à long terme                                                                    | 17 142 | 13 265 | 12 256 |
| Autres passifs financiers à long terme                                                | 113    | 162    | 224    |
| Total des passifs non courants                                                        | 17 298 | 13 822 | 12 632 |
| Impôt sur le résultat différé                                                         | 3 204  | 3 148  | 2 941  |
| Actions ordinaires                                                                    | 10 548 | 10 259 | 9 416  |

1 Avant le fractionnement d'actions – se reporter à « *Fractionnement d'actions – événement postérieur à la clôture de l'exercice 2019* », à la rubrique 1.3.

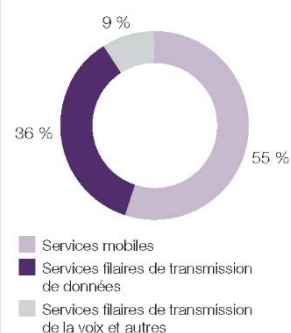
2 Dans notre cas particulier, les passifs financiers ne comprennent pas les passifs qui sont exclus par définition (p. ex., les passifs au titre des avantages du personnel et de la rémunération fondée sur des actions) ou les passifs qui ne se traduiront pas par une future utilisation de ressources économiques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

**Produits d'exploitation** : Les produits tirés des services mobiles et les produits tirés des services filaires de transmission de données ont représenté ensemble environ 91 % des produits consolidés de 2019, environ 90 % de ces produits en 2018 et environ 89 % de ces produits en 2017.

**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 4 019 millions de dollars en 2019 et de 999 millions de dollars en 2018. 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, de l'acquisition de licences de spectre 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, « Entrées (sorties) liées aux activités de financement ».

**COMPOSITION DES PRODUITS EN 2019 – 91 % TIRÉS DES SERVICES MOBILES ET DE TRANSMISSION DE DONNÉES**



## 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 2019       | T3 2019       | T2 2019       | T1 2019       | T4 2018 | T3 2018 | T2 2018 | T1 2018 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------|---------|---------|---------|
| <b>Produits d'exploitation<sup>1</sup></b>                                                                                                                     | <b>3 858</b>  | <b>3 697</b>  | <b>3 597</b>  | <b>3 506</b>  | 3 764   | 3 774   | 3 453   | 3 377   |
| <b>Charges d'exploitation</b>                                                                                                                                  |               |               |               |               |         |         |         |         |
| Achat de biens et services <sup>2, 3</sup>                                                                                                                     | 1 681         | 1 502         | 1 466         | 1 421         | 1 784   | 1 685   | 1 491   | 1 408   |
| Charge au titre des avantages du personnel <sup>2</sup>                                                                                                        | 809           | 761           | 758           | 706           | 745     | 740     | 711     | 700     |
| Dotation aux amortissements                                                                                                                                    | 678           | 649           | 633           | 617           | 586     | 572     | 559     | 550     |
| <b>Total des charges d'exploitation</b>                                                                                                                        | <b>3 168</b>  | <b>2 912</b>  | <b>2 857</b>  | <b>2 744</b>  | 3 115   | 2 997   | 2 761   | 2 658   |
| <b>Bénéfice d'exploitation</b>                                                                                                                                 | <b>690</b>    | <b>785</b>    | <b>740</b>    | <b>762</b>    | 649     | 777     | 692     | 719     |
| Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme                                                        | 175           | 173           | 189           | 168           | 159     | 162     | 150     | 156     |
| Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme                                                                                      | —             | 28            | —             | —             | —       | 34      | —       | —       |
| <b>Bénéfice avant impôt</b>                                                                                                                                    | <b>515</b>    | <b>584</b>    | <b>551</b>    | <b>594</b>    | 490     | 581     | 542     | 563     |
| Charge d'impôt sur le résultat                                                                                                                                 | 136           | 144           | 31            | 157           | 122     | 134     | 145     | 151     |
| <b>Bénéfice net</b>                                                                                                                                            | <b>379</b>    | <b>440</b>    | <b>520</b>    | <b>437</b>    | 368     | 447     | 397     | 412     |
| <b>Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires</b>                                                                                                         | <b>368</b>    | <b>433</b>    | <b>517</b>    | <b>428</b>    | 357     | 443     | 390     | 410     |
| <b>Bénéfice net par action ordinaire<sup>4</sup> :</b>                                                                                                         |               |               |               |               |         |         |         |         |
| Bénéfice par action de base (BPA)                                                                                                                              | 0,61          | 0,72          | 0,86          | 0,71          | 0,60    | 0,74    | 0,66    | 0,69    |
| BPA de base ajusté <sup>5</sup>                                                                                                                                | 0,67          | 0,76          | 0,69          | 0,75          | 0,69    | 0,74    | 0,70    | 0,73    |
| BPA dilué                                                                                                                                                      | 0,61          | 0,72          | 0,86          | 0,71          | 0,60    | 0,74    | 0,66    | 0,69    |
| <b>Dividendes déclarés par action ordinaire<sup>4</sup></b>                                                                                                    | <b>0,5825</b> | <b>0,5625</b> | <b>0,5625</b> | <b>0,5450</b> | 0,5450  | 0,5250  | 0,5250  | 0,5050  |
| <b>Information supplémentaire :</b>                                                                                                                            |               |               |               |               |         |         |         |         |
| BAIIA <sup>5</sup>                                                                                                                                             | 1 368         | 1 434         | 1 373         | 1 379         | 1 235   | 1 349   | 1 251   | 1 269   |
| Coûts de restructuration et autres coûts <sup>3, 5</sup>                                                                                                       | 40            | 29            | 29            | 36            | 75      | 173     | 35      | 34      |
| (Pertes et pertes liées à la participation non récurrentes) profits et bénéfice lié à la participation non récurrents découlant des coentreprises immobilières | (5)           | —             | —             | —             | —       | 171     | —       | —       |
| <b>BAIIA ajusté<sup>5</sup></b>                                                                                                                                | <b>1 413</b>  | <b>1 463</b>  | <b>1 402</b>  | <b>1 415</b>  | 1 310   | 1 351   | 1 286   | 1 303   |
| Entrées liées aux activités d'exploitation                                                                                                                     | 829           | 1 148         | 1 160         | 790           | 948     | 1 066   | 1 206   | 838     |
| Flux de trésorerie disponibles <sup>5</sup>                                                                                                                    | 135           | 320           | 324           | 153           | 132     | 303     | 329     | 443     |

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

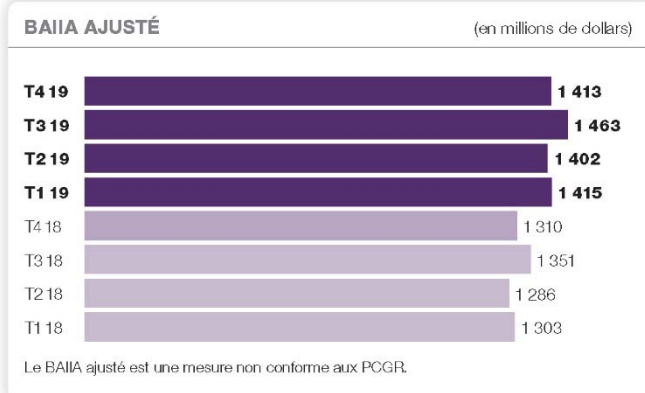
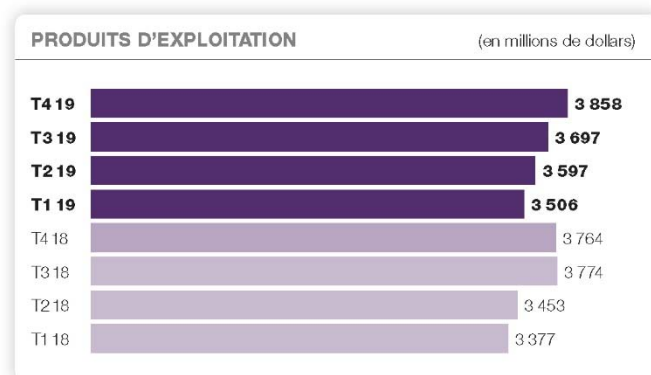
3 Au troisième trimestre de 2018, nous avons comptabilisé dans les autres coûts un don de 118 millions de dollars versé à la Fondation TELUS pour un futur meilleur.

4 Avant le fractionnement d'actions – se reporter à « Fractionnement d'actions – événement postérieur à la clôture de l'exercice 2019 », à la rubrique 1.3.

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

## 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, y compris les produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises, les produits tirés des services Internet et des services de transmission de données de troisième vague, les produits tirés des services de santé, les produits tirés des services de télévision et les produits tirés des services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente (y compris les services de sécurité), et d'autres offres en matière d'applications évoluées; et iii) la hausse générale des produits tirés de l'équipement. La croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données tient également compte des produits découlant des acquisitions d'entreprises, y compris notre récente acquisition de Services de sécurité ADT Canada, inc. (« ADT Canada »), le 5 novembre 2019. Nous allons engager d'importants coûts d'intégration et de rétention des abonnés en 2019, en 2020 et au début de 2021, et nous prévoyons atteindre notre pleine capacité opérationnelle par la suite. Après la clôture de l'exercice, soit le 31 janvier 2020, nous avons acquis Compétence Call Center (« CCC »); cette acquisition donnera également lieu à l'accroissement des produits tirés des services filaires de transmission de données dans l'avenir. 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, et un nombre croissant de clients ont recours à nos services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente (y compris les services de sécurité). 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, à l'exception de l'incidence initiale de l'application d'IFRS 16 au premier trimestre de 2019, reflète l'augmentation des charges au titre de l'équipement mobile liées à la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus et l'augmentation générale des nouveaux contrats; l'augmentation des charges liées à la main-d'œuvre externe et des frais d'administration et autres coûts afin de prendre en charge la croissance des services à la clientèle et aux entreprises et du nombre d'abonnés et les acquisitions d'entreprises; et l'augmentation du coût des ventes lié aux services filaires de télévision découlant de la croissance du nombre d'abonnés.

Les produits d'exploitation au troisième trimestre de 2018 tiennent compte du bénéfice lié à la participation non récurrent découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden. Également au troisième trimestre de 2018, l'achat de biens et services tient compte d'un don non récurrent de 118 millions de dollars versé à la Fondation TELUS pour un futur meilleur. Par ailleurs, le nombre de cessions d'actifs a diminué et continuera de diminuer.

La tendance 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 lié aux 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 de santé et la croissance de nos gammes de services complémentaires. 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, compte non tenu des acquisitions d'entreprises, liée à nos programmes d'efficacité et d'efficacité opérationnelles au chapitre des coûts. Nous avons enregistré une hausse d'un exercice à l'autre de la charge nette au titre des avantages du personnel en 2019, en raison des hausses salariales prévues pour 2019.

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, y compris nos investissements générationnels pour brancher les foyers et les entreprises à notre réseau TELUS PureFibre, 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 dotation aux amortissements résultant de l'application d'IFRS 16 est plus élevée qu'elle ne l'aurait été avant l'application d'IFRS 16 (se reporter à la *note 2* des états financiers consolidés pour de plus amples renseignements).

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 dans la technologie du spectre, dans la technologie de la fibre optique et dans la technologie mobile, ainsi que les acquisitions d'entreprises. Les coûts de financement tiennent compte de la comptabilisation d'une prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme de 28 millions de dollars au troisième trimestre de 2019 et de 34 millions de dollars au troisième trimestre de 2018. De plus, les coûts de financement sont présentés déduction faite des intérêts comptabilisés à l'actif qui sont liés aux licences de spectre acquises dans le cadre des enchères visant le spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 600 MHz, que nous prévoyons déployer dans notre réseau existant au cours des périodes ultérieures. Les coûts de financement comprennent également la désactualisation des provisions (obligations liées à la mise hors service d'immobilisations et options de vente position vendeur) et le montant au titre des régimes à prestations définies du personnel, déduction faite de l'intérêt. 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. Avec prise d'effet à l'exercice 2019, les coûts de financement résultant de l'application d'IFRS 16 sont plus élevés qu'ils ne l'auraient été avant l'application d'IFRS 16, en raison des intérêts sur les obligations locatives.

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 quasi adoptées 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. Historiquement, la tendance au chapitre du BPA reflète la tendance au chapitre du bénéfice net.

La tendance générale au chapitre de la diminution, d'un exercice à l'autre, des entrées liées aux activités d'exploitation reflète la hausse d'un exercice à l'autre des paiements d'impôt sur le résultat, y compris le paiement d'impôt final plus élevé pour l'année d'imposition 2018 comptabilisé au premier trimestre de 2019, qui s'est chiffré à 270 millions de dollars, et la hausse des paiements d'intérêts découlant de l'accroissement de l'encours de la dette et des variations d'un exercice à l'autre des taux d'intérêt à terme fixes. Les entrées liées aux activités d'exploitation ont été touchées par l'application d'IFRS 16, qui entraîne la comptabilisation de manière prospective de la principale composante des paiements de loyers comme une utilisation de la trésorerie aux fins des activités de financement. La tendance générale au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des flux de trésorerie disponibles reflète les facteurs qui ont eu une incidence sur les entrées liées aux activités d'exploitation, mais l'application d'IFRS 16 (et l'application d'IFRS 15 le 1<sup>er</sup> janvier 2018) n'a aucune incidence sur la détermination des flux de trésorerie disponibles. 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 2019 (période de trois mois close le 31 décembre 2019) est présentée dans notre communiqué daté du 13 février 2020. Ces résultats sont comparés aux résultats du quatrième trimestre de 2018 (période de trois mois close le 31 décembre 2018).

- Les produits d'exploitation consolidés se sont établis à 3 858 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, en hausse de 94 millions de dollars.
- Les produits tirés des services se sont établis à 3 156 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, en hausse de 142 millions de dollars, ce qui reflète la croissance des produits tirés du réseau mobile ainsi que des produits tirés des services filaires de transmission de données, facteur neutralisé en partie par les baisses continues des produits tirés des services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants. 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 produits tirés des services mobiles en itinérance de gros. 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, ainsi que l'accroissement des produits tirés des services Internet et des services de

transmission de données de troisième vague découlant de l'accroissement du nombre d'abonnés et de la hausse des produits par client tirés des services Internet, des produits tirés des services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente (y compris les services de sécurité), des produits tirés des services de santé, ainsi que des produits tirés des services de télévision découlant de la croissance du nombre d'abonnés, facteurs neutralisés en partie par la réduction des produits tirés des services de transmission de données existants.

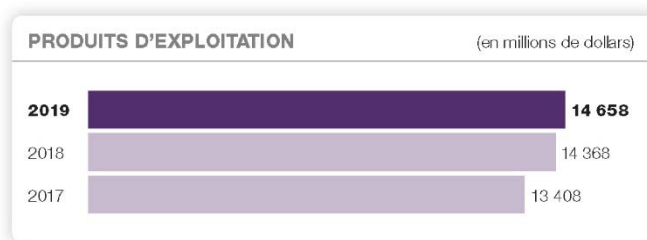
- Les produits tirés de l'équipement se sont chiffrés à 670 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, en baisse de 29 millions de dollars, en raison de la baisse des volumes contractuels liés aux services mobiles tenant aux services offerts sur le marché, y compris la mise en place au sein de l'industrie de programmes de financement d'appareils présentant en toute transparence le coût total des appareils, qui font en sorte que les clients reportent ainsi à plus tard l'échange de leur appareil contre un modèle plus récent, ainsi que de la réduction du prix de certains appareils.
- Les autres produits d'exploitation se sont établis à 32 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, en baisse de 19 millions de dollars, résultat qui s'explique essentiellement par la non-réurrence des profits liés à la vente de certains actifs comptabilisés en 2018.
- Les charges d'exploitation consolidées se sont élevées à 3 168 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, en hausse de 53 millions de dollars.
  - L'achat de biens et services s'est établi à 1 681 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, en baisse de 103 millions de dollars, en raison de l'application d'IFRS 16, de la réduction des frais de publicité et de la diminution des charges liées aux ventes d'équipement tenant à la baisse des volumes contractuels liés aux services mobiles. La diminution de l'achat de biens et services au quatrième trimestre de 2019 a été neutralisée en partie par la hausse des frais d'administration et autres coûts afin de prendre en charge la croissance des produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises et les acquisitions d'entreprises, ainsi que par la hausse des coûts liés au contenu télé. En vertu de la nouvelle norme comptable IFRS 16, l'amortissement des actifs au titre de droits d'utilisation et des coûts de financement découlant des obligations locatives n'est pas compris dans l'achat de biens et services, et nous n'avons pas ajusté de manière rétrospective les montants présentés pour les périodes antérieures à l'exercice 2019. En conséquence, l'incidence d'IFRS 16 sur l'achat de biens et services s'est traduite par une diminution de 86 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019.
  - La charge au titre des avantages du personnel s'est chiffrée à 809 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, en hausse de 64 millions de dollars, en raison principalement de l'accroissement des coûts de la rémunération et des avantages du personnel découlant de l'augmentation du nombre d'employés afin de prendre en charge la croissance des produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises, des acquisitions d'entreprises, de l'accroissement de la rémunération fondée sur des actions et de l'augmentation nette des coûts liés à la main-d'œuvre interne au pays tenant aux hausses salariales, facteurs neutralisés en partie par la réduction du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP ») au pays, compte non tenu des acquisitions d'entreprises. L'augmentation de la charge au titre des avantages du personnel a été neutralisée en partie par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif, et par la diminution des coûts de restructuration et autres coûts liés à la main-d'œuvre.
  - L'amortissement des immobilisations corporelles s'est élevé à 500 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, en hausse de 72 millions de dollars, en raison essentiellement de l'application d'IFRS 16. En vertu de la nouvelle norme comptable, nous comptabilisons l'amortissement d'actifs au titre de droits d'utilisation, qui a principalement trait à nos baux immobiliers (y compris les baux relatifs aux sites cellulaires et aux magasins de détail), et nous n'avons pas comptabilisé de manière rétrospective les montants présentés pour les périodes antérieures à l'exercice 2019. En conséquence, l'incidence d'IFRS 16 sur l'amortissement des immobilisations corporelles s'est traduite par une augmentation de 51 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019. Le total de l'amortissement des immobilisations corporelles a également augmenté en raison de la croissance des immobilisations au cours des 12 derniers mois, y compris notre réseau à fibres optiques élargi et les acquisitions d'entreprises.
  - L'amortissement des immobilisations incorporelles s'est établi à 178 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, en hausse de 20 millions de dollars, ce qui reflète la croissance des dépenses liées aux immobilisations incorporelles au cours des 12 derniers mois, y compris celles découlant des acquisitions d'entreprises.

- Le BAIIA, qui comprend les coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que les pertes et les pertes liées à la participation non récurrentes (ou les profits et le bénéfice lié à la participation non récurrents) découlant des coentreprises immobilières, s'est établi à 1 368 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, en hausse de 133 millions de dollars, ou 10,8 %. L'incidence d'IFRS 16 sur le BAIIA s'est traduite par une augmentation de 86 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019.
- Le BAIIA ajusté, qui exclut les coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que les pertes et les pertes liées à la participation non récurrentes (ou les profits et le bénéfice lié à la participation non récurrents) découlant des coentreprises immobilières, s'est élevé à 1 413 millions de dollars, en hausse de 103 millions de dollars, ou 7,9 %, résultat qui reflète la croissance des produits tirés du réseau mobile découlant de l'accroissement du nombre d'abonnés, la croissance des marges liées aux services filaires de transmission de données, ainsi que l'apport plus élevé du BAIIA provenant de nos services à la clientèle et aux entreprises et des services de santé, de même que l'incidence de l'application d'IFRS 16. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la diminution des services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants, ainsi que par la réduction de l'apport du BAIIA provenant de nos services aux entreprises existants.
  - Afin de permettre l'évaluation de la performance par le chef de la direction au cours de l'exercice 2019 par rapport à l'exercice 2018, nous avons simulé des ajustements des résultats de l'exercice 2018 selon IFRS 16 en calculant des résultats pro forma. Cette simulation des résultats de l'exercice 2018 selon IFRS 16, qui sont des ajustements de substitution en trésorerie utilisés par le chef de la direction pour procéder à l'évaluation de la performance, s'est traduite par une croissance du BAIIA ajusté consolidé pro forma d'environ 3,0 % au quatrième trimestre de 2019.
- Le bénéfice net attribuable aux actions ordinaires s'est établi à 368 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, en hausse de 11 millions de dollars, en raison de la hausse du bénéfice d'exploitation, facteur neutralisé en partie par l'augmentation des coûts de financement et de l'impôt sur le résultat. Le bénéfice net ajusté exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, ainsi que les pertes et les pertes liées à la participation non récurrentes découlant des coentreprises immobilières. Le bénéfice net ajusté s'est élevé à 400 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, en baisse de 9 millions de dollars, ou 2,2 %.
- Le BPA de base s'est chiffré à 0,61 \$ (avant le fractionnement d'actions – se reporter à « *Fractionnement d'actions – événement postérieur à la clôture de l'exercice 2019* », à la rubrique 1.3) au quatrième trimestre de 2019, en hausse de 0,01 \$ (avant le fractionnement d'actions), ou 1,7 % résultat qui tient à la hausse du bénéfice d'exploitation, facteur neutralisé en partie par la hausse des coûts de financement et par l'augmentation de l'impôt sur le résultat. Le BPA de base ajusté exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, ainsi que les pertes et les pertes liées à la participation non récurrentes découlant des coentreprises immobilières. Le BPA de base ajusté s'est établi à 0,67 \$ (avant le fractionnement d'actions) au quatrième trimestre de 2019, en baisse de 0,02 \$ (avant le fractionnement d'actions), ou 2,9 %.
- Les entrées liées aux activités d'exploitation se sont chiffrées à 829 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, en baisse de 119 millions de dollars, en raison principalement des autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation, de la hausse des intérêts payés, et de l'accroissement des décaissements liés aux coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite de la charge, ainsi que de la hausse des paiements d'impôt sur le résultat, facteurs neutralisés en partie par la croissance du BAIIA.
- Les sorties liées aux activités d'investissement se sont établies à 1 611 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, en hausse de 982 millions de dollars, ce qui tient à l'augmentation des paiements en trésorerie au titre des acquisitions d'entreprises et à la hausse des paiements en trésorerie au titre des immobilisations. Les dépenses d'investissement se sont élevées à 742 millions de dollars, en hausse de 31 millions de dollars, en raison des investissements plus élevés dans notre réseau et notre infrastructure TI afin d'en améliorer la fiabilité et la capacité et de l'accroissement des investissements liés à la technologie 5G, qui ont augmenté progressivement au cours de 2019, ainsi que des dépenses liées aux acquisitions d'entreprises, y compris l'acquisition d'ADT Canada.
- Les entrées liées aux activités de financement se sont élevées à 947 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, en hausse de 1 285 millions de dollars, ce qui reflète essentiellement l'émission accrue de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements par anticipation et à l'échéance.

- Nos ajouts nets d'abonnés des services mobiles se sont élevés à 130 000 au quatrième trimestre de 2019.
  - Les ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles se sont établis à 382 000 au quatrième trimestre de 2019, en hausse de 32 000, en raison de la croissance des ajouts de clients à valeur élevée, de la croissance de la population canadienne, de même que du succès remporté par les promotions et de l'offre d'un plus grand nombre de chaînes.
  - Le taux de désabonnement des téléphones mobiles s'est établi à 1,20 % au quatrième trimestre de 2019, comparativement à 1,11 % au quatrième trimestre de 2018. Ce résultat reflète l'intensification de la concurrence au cours de la période de promotions saisonnières. L'augmentation du taux de désabonnement des téléphones mobiles a été atténuée en partie par notre programme de financement d'appareils novateur Paiements faciles de TELUS, par nos forfaits de données illimitées Sans tracas, par l'Option Retour<sup>MC</sup> et par les Rabais famille TELUS, par l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et à nos programmes de rétention, ainsi que par la qualité de notre réseau de premier ordre.
  - Les ajouts nets d'abonnés des téléphones mobiles se sont établis à 70 000 au quatrième trimestre de 2019, en baisse de 7 000, la hausse des ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles ayant été neutralisée par la hausse du taux de désabonnement des téléphones mobiles dont il est fait mention ci-dessus. Nous continuons de nous concentrer sur une croissance rentable en accordant une moins grande importance aux mises en service moins rentables sur le marché des téléphones mobiles. Les ajouts nets d'abonnés des appareils mobiles connectés se sont élevés à 60 000 au quatrième trimestre de 2019, en baisse de 5 000, ce qui tient à la baisse des mises en service de tablettes générant de faibles marges ou des marges négatives, facteur neutralisé en partie par l'évolution de nos offres en matière d'IdO, y compris la croissance liée aux appareils connectés découlant du fait que nos abonnés élargissent leur gamme de services IdO en fonction de l'augmentation de leur clientèle.
- Les ajouts nets d'abonnés des services filaires se sont établis à 46 000 au quatrième trimestre de 2019.
  - Les ajouts nets d'abonnés à Internet se sont établis à 28 000 au quatrième trimestre de 2019, soit un résultat inchangé par rapport à l'exercice précédent, tenant au fait que la nouvelle demande nette qui se poursuit de la part des consommateurs et des entreprises a été neutralisée par le plus grand nombre de désactivations tenant à l'intensification de la concurrence.
  - Les ajouts nets d'abonnés aux services de télévision se sont établis à 15 000 au quatrième trimestre de 2019, en baisse de 9 000, en raison principalement de l'intensification de la concurrence, ainsi que de l'évolution de l'environnement favorisant l'accroissement des services de diffusion en continu.
  - Les pertes nettes d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix se sont chiffrées à seulement 12 000 au quatrième trimestre de 2019, comparativement à des pertes nettes de 13 000 au quatrième trimestre de 2018. Les pertes d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix 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 l'élargissement de notre réseau à fibres optiques et par l'offre de produits groupés, ainsi que par le succès remporté par nos plus importants efforts en matière de rétention, y compris l'offre de tarifs réduits.
  - Les ajouts nets d'abonnés aux services de sécurité se sont établis à 15 000 au quatrième trimestre de 2019, en hausse de 11 000, résultat qui tient à une forte croissance interne. En raison du lancement de nos services Sécurité Maison connectée et Sûreté d'entreprise de TELUS en juillet 2018, nous avons pu combiner nos produits et services de sécurité et nos offres de services groupés évolués, ce qui a eu une incidence favorable sur les ajouts nets d'abonnés aux services de sécurité au quatrième trimestre de 2019. Les ajouts nets d'abonnés liés à ADT Canada ne sont pas pris en compte dans ces résultats, mais ils seront pris en compte dans les résultats de 2020.
- Les flux de trésorerie disponibles se sont établis à 135 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, en hausse de 3 millions de dollars; ce résultat reflète la hausse du BAIIA ajusté, facteur neutralisé en partie par l'augmentation des intérêts payés, des paiements d'impôt sur le résultat et des dépenses d'investissement.

### 5.3 Résultats d'exploitation consolidés

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



#### Produits d'exploitation

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars) | 2019          | 2018          | Variation    |
|---------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|
| Services                                                | 12 400        | 11 882        | 4,4 %        |
| Équipement                                              | 2 189         | 2 213         | (1,1) %      |
| Produits tirés de contrats conclus avec des clients     | 14 589        | 14 095        | 3,5 %        |
| Autres produits d'exploitation <sup>1</sup>             | 69            | 273           | (74,7) %     |
| <b>Produits d'exploitation<sup>1</sup></b>              | <b>14 658</b> | <b>14 368</b> | <b>2,0 %</b> |

1 Comprend 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. En excluant l'incidence de ce bénéfice lié à la participation comptabilisé au troisième trimestre de 2018, les produits d'exploitation ont augmenté de 3,2 % en 2019.

Les produits d'exploitation consolidés ont augmenté de 290 millions de dollars en 2019. En excluant l'incidence du bénéfice lié à la participation non récurrent découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden comptabilisé au troisième trimestre de 2018, les produits d'exploitation consolidés se sont accrus de 461 millions de dollars en 2019.

- Les **produits tirés des services** ont augmenté de 518 millions de dollars en 2019, 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 et de transmission de données existants. 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, de même que l'augmentation des produits tirés des services Internet et des produits tirés des services de transmission de données de troisième vague découlant de la croissance du nombre d'abonnés et de la hausse des produits par client tirés des services Internet, des produits tirés des services de santé, des produits tirés des services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente (y compris les services de sécurité qui comprennent ADT Canada depuis le 5 novembre 2019) et des produits tirés des services de télévision découlant de la croissance du nombre d'abonnés, facteurs neutralisés en partie par la réduction des produits tirés des services de transmission de données existants.
- Les **produits tirés de l'équipement** ont diminué de 24 millions de dollars en 2019, ce qui reflète la baisse des volumes contractuels liés aux services mobiles et la diminution des ventes d'équipement filaire de transmission de données et de la voix.
- Les **autres produits d'exploitation** ont diminué de 204 millions de dollars en 2019, en raison principalement du bénéfice lié à la participation non récurrent découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden comptabilisé au troisième trimestre de 2018, et de la non-réurrence des profits liés à la vente de certains actifs comptabilisés au quatrième trimestre de 2018.

**Charges d'exploitation**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars) | 2019          | 2018          | Variation    |
|---------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|
| Achat de biens et services <sup>1</sup>                 | 6 070         | 6 368         | (4,7) %      |
| Charge au titre des avantages du personnel              | 3 034         | 2 896         | 4,8 %        |
| Amortissement des immobilisations corporelles           | 1 929         | 1 669         | 15,6 %       |
| Amortissement des immobilisations incorporelles         | 648           | 598           | 8,4 %        |
| <b>Charges d'exploitation<sup>1</sup></b>               | <b>11 681</b> | <b>11 531</b> | <b>1,3 %</b> |

1 Comprend le don de 118 millions de dollars versé à la Fondation TELUS pour un futur meilleur, qui a été comptabilisé dans les autres coûts au troisième trimestre de 2018. En excluant l'incidence de ce don versé au troisième trimestre de 2018, les charges d'exploitation ont augmenté de 2,3 % en 2019.

Les charges d'exploitation consolidées ont augmenté de 150 millions de dollars en 2019. En excluant l'incidence du don de 118 millions de dollars non récurrent versé à la Fondation TELUS pour un futur meilleur au troisième trimestre de 2018, les charges d'exploitation consolidées se sont accrues de 268 millions de dollars en 2019.

- **L'achat de biens et services** a diminué de 298 millions de dollars, en raison principalement du don de 118 millions de dollars non récurrent versé à la Fondation TELUS pour un futur meilleur au troisième trimestre de 2018. En excluant l'incidence de ce don, l'achat de biens et services a diminué de 180 millions de dollars en 2019, en raison de l'application d'IFRS 16. La diminution de l'achat de biens et services en 2019 a été neutralisée en partie par la hausse des coûts des produits du secteur des services filaires liés aux services de santé, par l'accroissement des frais d'administration et autres coûts afin de prendre en charge la croissance des produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises et les acquisitions d'entreprises, ainsi que par l'augmentation des coûts liés au contenu télé. En vertu de la nouvelle norme comptable IFRS 16, l'amortissement d'actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats et de coûts de financement découlant des obligations locatives n'est pas compris dans l'achat de biens et services et nous n'avons pas ajusté de manière rétrospective les montants présentés pour les périodes antérieures à l'exercice 2019. En conséquence, l'incidence d'IFRS 16 sur l'achat de biens et services s'est traduite par une diminution de 299 millions de dollars en 2019.
- **La charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 138 millions de dollars en 2019, en raison principalement de l'accroissement des coûts de la rémunération et des avantages du personnel découlant de l'augmentation du nombre d'employés afin de prendre en charge la croissance des produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises, des acquisitions d'entreprises, et de l'augmentation nette des coûts liés à la main-d'œuvre interne au pays tenant aux hausses salariales, facteurs neutralisés en partie par la réduction du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP ») au pays, compte non tenu des acquisitions d'entreprises. L'augmentation de la charge au titre des avantages du personnel a été neutralisée en partie par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif, et par la diminution des coûts de restructuration et autres coûts liés à la main-d'œuvre.
- **L'amortissement des immobilisations corporelles** a augmenté de 260 millions de dollars en 2019, en raison essentiellement de l'application d'IFRS 16. En vertu de la nouvelle norme comptable, nous comptabilisons l'amortissement d'actifs au titre de droits d'utilisation, qui a principalement trait à nos baux immobiliers (y compris les baux relatifs aux sites cellulaires et aux magasins de détail) et nous n'avons pas comptabilisé de manière rétrospective les montants présentés pour les périodes antérieures à l'exercice 2019. En conséquence, l'incidence d'IFRS 16 sur l'amortissement des immobilisations corporelles s'est traduite par une augmentation de 187 millions de dollars en 2019. Le total de l'amortissement des immobilisations corporelles a également augmenté en raison de la croissance des immobilisations au cours des 12 derniers mois, y compris notre réseau à fibres optiques élargi et les acquisitions d'entreprises.
- **L'amortissement des immobilisations incorporelles** a augmenté de 50 millions de dollars en 2019, ce qui reflète la croissance des dépenses liées aux immobilisations incorporelles au cours des 12 derniers mois, y compris celles découlant des acquisitions d'entreprises.

**Bénéfice d'exploitation**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)                                | 2019    | 2018    | Variation |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|-----------|
| BAlIA du secteur des services mobiles <sup>1, 4</sup> (se reporter à la rubrique 5.4)  | 3 693   | 3 431   | 7,6 %     |
| BAlIA du secteur des services filaires <sup>2, 4</sup> (se reporter à la rubrique 5.5) | 1 861   | 1 673   | 11,2 %    |
| BAlIA <sup>3, 4</sup>                                                                  | 5 554   | 5 104   | 8,8 %     |
| Dotation aux amortissements (se reporter à l'analyse ci-dessus)                        | (2 577) | (2 267) | 13,7 %    |
| Bénéfice d'exploitation <sup>3</sup>                                                   | 2 977   | 2 837   | 4,9 %     |

- 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. Comprend également 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. En excluant l'incidence de ce bénéfice lié à la participation et de ce don comptabilisés au troisième trimestre de 2018, le BAlIA du secteur des services mobiles a augmenté de 8,5 % en 2019.
- 2 Comprend le bénéfice lié à la participation de 86 millions de dollars (50 % du total de 171 millions de dollars) attribué au secteur des services filaires décrit à la note 1. Comprend également un don de 59 millions de dollars (50 % du total de 118 millions de dollars) attribué au secteur des services filaires décrit à la note 1. En excluant l'incidence de ce bénéfice lié à la participation et de ce don comptabilisés au troisième trimestre de 2018, le BAlIA du secteur des services filaires a augmenté de 13,1 % en 2019.
- 3 Comprend le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars décrit à la note 1. Comprend également un don de 118 millions de dollars décrit à la note 1. En excluant l'incidence de ce bénéfice lié à la participation et de ce don comptabilisés au troisième trimestre de 2018, le BAlIA consolidé a augmenté de 10,0 % en 2019, et le bénéfice d'exploitation s'est accru de 6,9 % en 2019.
- 4 Se reporter à la rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières ».

Le bénéfice d'exploitation s'est accru de 140 millions de dollars en 2019, tandis que le BAlIA a augmenté de 450 millions de dollars en 2019. En excluant l'incidence du bénéfice lié à la participation non récurrent découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden comptabilisé au troisième trimestre de 2018 et le don de 118 millions de dollars à la Fondation TELUS pour un futur meilleur comptabilisé au troisième trimestre de 2018, le bénéfice d'exploitation a augmenté de 193 millions de dollars en 2019, tandis que le BAlIA s'est accru de 503 millions de dollars en 2019. Ces augmentations reflètent la croissance des produits tirés du réseau mobile tenant à l'accroissement du nombre d'abonnés ainsi que la croissance des marges liées aux services filaires de transmission de données et l'apport plus élevé du BAlIA provenant de nos services à la clientèle et aux entreprises et des services de santé, de même que l'incidence de l'application d'IFRS 16. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la diminution des services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants.

**BAlIA ajusté<sup>1</sup>**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)                                    | 2019  | 2018  | Variation |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-----------|
| BAlIA ajusté du secteur des services mobiles <sup>1</sup> (se reporter à la rubrique 5.4)  | 3 728 | 3 461 | 7,7 %     |
| BAlIA ajusté du secteur des services filaires <sup>1</sup> (se reporter à la rubrique 5.5) | 1 965 | 1 789 | 9,8 %     |
| BAlIA ajusté <sup>1</sup>                                                                  | 5 693 | 5 250 | 8,4 %     |

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

Le BAlIA ajusté a augmenté de 443 millions de dollars, ou 8,4 %, en 2019. Ces augmentations reflètent la croissance des produits tirés du réseau mobile tenant à l'accroissement du nombre d'abonnés, la croissance des marges liées aux services filaires de transmission de données, l'apport plus élevé du BAlIA provenant de nos services à la clientèle et aux entreprises et des services de santé, ainsi que l'incidence de l'application d'IFRS 16. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la réduction des services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants, et par la diminution de l'apport du BAlIA provenant de nos services aux entreprises existants.

Afin de permettre l'évaluation de la performance par le chef de la direction (notre principal décideur opérationnel) au cours de l'exercice 2019 par rapport à l'exercice 2018, nous avons simulé des ajustements des résultats de l'exercice 2018 selon IFRS 16 en calculant des résultats pro forma. Cette simulation des résultats de l'exercice 2018 selon IFRS 16, qui sont des ajustements de substitution en trésorerie utilisés par le chef de la direction pour procéder à l'évaluation de la performance, s'est traduite par une croissance du BAlIA ajusté consolidé pro forma d'environ 4,0 % en 2019.

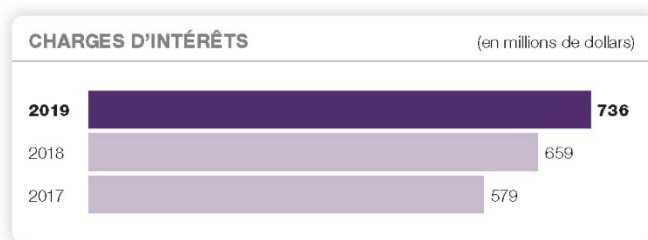
**Coûts de financement**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)                                        | 2019 | 2018 | Variation |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-----------|
| Montant brut des intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives        | 634  | 598  | 6,0 %     |
| Intérêts sur la dette à long terme comptabilisés à l'actif, excluant les obligations locatives | (23) | —    | n.s.      |
| Intérêts sur les obligations locatives                                                         | 67   | —    | n.s.      |
| Intérêts sur les emprunts à court terme et autres                                              | 8    | 6    | 33,3 %    |
| Désactualisation de provisions                                                                 | 22   | 21   | 4,8 %     |
| Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme                      | 28   | 34   | (17,6) %  |
| Charges d'intérêts                                                                             | 736  | 659  | 11,7 %    |
| Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel    | 1    | 17   | (94,1) %  |
| Pertes (profits) de change                                                                     | 3    | (6)  | n.s.      |
| Produits d'intérêts                                                                            | (7)  | (9)  | (22,2) %  |
| Coûts de financement                                                                           | 733  | 661  | 10,9 %    |

Les coûts de financement ont augmenté de 72 millions de dollars en 2019, en raison essentiellement des facteurs ci-dessous.

- Les **charges d'intérêts** ont augmenté de 77 millions de dollars en 2019, en raison des facteurs suivants :
  - Le montant brut des intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives, a augmenté de 36 millions de dollars en 2019, en raison de l'accroissement du solde moyen de la dette à long terme attribuable en partie à l'acquisition de licences de spectre, facteur partiellement neutralisé par la diminution du taux d'intérêt effectif. 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., les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme] s'élevait à 3,94 % au 31 décembre 2019, 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.)
  - Les intérêts sur la dette à long terme comptabilisés à l'actif qui sont liés à la dette contractée aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre des enchères de spectre pour les services sans fil visant la bande de fréquence de 600 MHz tenues par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), que nous prévoyons déployer dans notre réseau existant au cours des périodes ultérieures. Nous continuerons de comptabiliser à l'actif les intérêts sur la dette à long terme jusqu'à ce que la presque totalité de toutes les activités nécessaires au déploiement de ce spectre aux fins prévues aient été menées à terme.
  - Les intérêts sur les obligations locatives de 67 millions de dollars en 2019 représentent la hausse des coûts de financement découlant des obligations locatives par suite de l'application d'IFRS 16, étant donné que nous n'avons pas ajusté de manière rétrospective les montants présentés pour les périodes antérieures à l'exercice 2019. Ces intérêts sur les obligations locatives sont en grande partie liés à nos baux immobiliers (y compris les baux relatifs aux sites cellulaires et aux magasins de détail); avant l'application d'IFRS 16, ces coûts auraient été comptabilisés au poste « Achat de biens et services ».
  - Les intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts sont demeurés relativement inchangés en 2019. (Se reporter à « Émission et remboursement de titres de créance à long terme », à la rubrique 7.4.)
  - La désactualisation de provisions est demeurée relativement inchangée en 2019.
  - Au troisième trimestre de 2019, nous avons comptabilisé une **prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme** de 28 millions de dollars relativement au remboursement par anticipation de l'intégralité de nos billets de premier rang non garantis de série CH à 5,05 % d'un montant de 1,0 milliard de dollars échéant le 23 juillet 2020. 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 relativement au remboursement par anticipation de l'intégralité de nos billets de premier rang non garantis de série CG à 5,05 % d'un montant de 1,0 milliard de dollars.
- Le **montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel** a diminué de 16 millions de dollars en 2019, en raison essentiellement de la variation du surplus au titre des régimes à prestations définies au 31 décembre 2018, lequel s'est établi à 57 millions de dollars (déduction faite du plafond relatif à l'actif des régimes de 263 millions de dollars), comparativement à un déficit au titre des régimes à prestations définies de 334 millions de dollars (déduction faite du plafond relatif à l'actif des régimes de 110 millions de dollars) à l'exercice précédent; ce facteur a été neutralisé en partie par l'augmentation du taux d'actualisation.
- Les **pertes (profits) de change** ont fluctué, ce qui reflète principalement les fluctuations de la valeur du dollar canadien par rapport à celle du dollar américain.

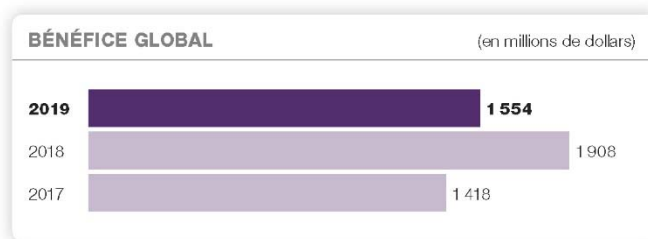
- Les **produits d'intérêts** sont demeurés relativement inchangés en 2019.



#### Impôt sur le résultat

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les taux d'imposition)                                     | 2019         | 2018  | Variation |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|-----------|
| Impôt sur le résultat calculé selon les taux prévus par la loi applicables                                              | <b>604</b>   | 586   | 3,1 %     |
| Réévaluation du passif d'impôt différé pour tenir compte des taux d'imposition futurs                                   | <b>(124)</b> | —     | n.s.      |
| Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures        | <b>(17)</b>  | (6)   | n.s.      |
| Autres                                                                                                                  | <b>5</b>     | (28)  | n.s.      |
| <b>Impôt sur le résultat</b>                                                                                            | <b>468</b>   | 552   | (15,2) %  |
| Taux d'imposition prévus par la loi applicables (en %)                                                                  | <b>26,9</b>  | 27,0  | (0,1) pt  |
| Réévaluation du passif d'impôt différé pour tenir compte des taux d'imposition futurs (en %)                            | <b>(5,5)</b> | —     | (5,5) pts |
| Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures (en %) | <b>(0,8)</b> | (0,3) | (0,5) pt  |
| Autres (en %)                                                                                                           | <b>0,2</b>   | (1,3) | 1,5 pt    |
| <b>Taux d'imposition effectif (en %)</b>                                                                                | <b>20,8</b>  | 25,4  | (4,6) pts |

Le total de la charge d'impôt sur le résultat a diminué de 84 millions de dollars en 2019. Le taux d'imposition effectif a diminué de 25,4 % à 20,8 % en 2019, ce qui tient essentiellement à la réévaluation du passif d'impôt différé découlant de la réduction pluriannuelle du taux d'imposition provincial des sociétés en Alberta qui a été quasi adoptée au deuxième trimestre de 2019.



#### Bénéfice global

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)            | 2019         | 2018  | Variation |
|--------------------------------------------------------------------|--------------|-------|-----------|
| Bénéfice net                                                       | <b>1 776</b> | 1 624 | 9,4 %     |
| Autres éléments du résultat global (après impôt) :                 |              |       |           |
| Éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat     | <b>104</b>   | (48)  | n.s.      |
| Éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat | <b>(326)</b> | 332   | n.s.      |
| <b>Bénéfice global</b>                                             | <b>1 554</b> | 1 908 | (18,6) %  |

Le bénéfice global a diminué de 354 millions de dollars en 2019, en raison essentiellement des variations des montants des réévaluations du régime à prestations définies du personnel tenant à la réduction du taux d'actualisation, lesquels ont été neutralisés en partie par le rendement des actifs des régimes. Ces variations ont été neutralisées en partie par la hausse du bénéfice net, par les variations de la juste valeur latente des dérivés désignés comme des couvertures des flux de trésorerie, et par les écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger. Les éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat comprennent les variations de la juste valeur latente des dérivés désignés comme des couvertures des flux de trésorerie, et les écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger. Les éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat se composent des montants des réévaluations des régimes à prestations définies du personnel ainsi que des modifications de l'évaluation des actifs financiers de placement.

## 5.4 Secteur des services mobiles

| <b>Abonnés des téléphones mobiles</b> | <b>MFMA des téléphones mobiles</b> | <b>Taux de désabonnement combiné des téléphones mobiles</b> | <b>Abonnés des appareils mobiles connectés</b> |
|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <b>2019</b> : 8 733 000 +3,2 %        | <b>2019</b> : 73,37 \$ +0,2 %      | <b>2019</b> : 1,08 +0,02 pt                                 | <b>2019</b> : 1 480 000 +21,6 %                |
| <b>2018</b> : 8 459 000               | <b>2018</b> : 73,19 \$             | <b>2018</b> : 1,06                                          | <b>2018</b> : 1 217 000                        |

### 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 à valeur plus élevée 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 résulte de la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus et le volume plus élevé de nouveaux contrats; toutefois, cette tendance s'atténue en raison d'un marché plus féroce, de la qualité accrue et des coûts à la hausse des appareils emblématiques faisant en sorte que les clients reportent à plus tard l'échange de leur appareil contre un modèle plus récent; la mise en place au sein de l'industrie de programmes de financement d'appareils présentant en toute transparence le coût total des appareils fait également en sorte que les clients reportent à plus tard l'échange de leur appareil contre un modèle plus récent. La tendance générale observée au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des ajouts nets d'abonnés des téléphones mobiles résulte du succès remporté par nos promotions, 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, des améliorations continues au chapitre de la vitesse et de la qualité de notre réseau, et de notre faible taux de désabonnement, ce qui reflète l'intérêt que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients. Nos dépenses d'investissement 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, le lancement de nouveaux appareils, les forfaits, les programmes de financement d'appareils, de même que la décision stratégique de concentrer nos efforts sur les mises en service rentables, à savoir accorder moins d'importance aux mises en service de tablettes générant de faibles marges ou des marges négatives et à la migration des abonnés des services prépayés ne générant aucune marge vers les services postpayés, pourraient se répercuter sur les résultats et les tendances au chapitre des ajouts d'abonnés au cours des périodes ultérieures.

La croissance du MFMA des téléphones mobiles s'est atténuée, en raison principalement i) de l'offre, par les entreprises de télécommunications, de quantités de données plus importantes et de forfaits, notamment des forfaits avec lots de données supplémentaires et données illimitées, des fonctions de partage de données et d'itinérance internationale; ii) 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; facteurs neutralisés en partie par iii) le plus grand nombre de forfaits assortis de tarifs à valeur plus élevée, ainsi que la proportion accrue de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus, y compris l'incidence du nombre d'abonnés qui financent une plus grande portion du coût de ces appareils en vertu du programme Paiements faciles de TELUS que nous avons lancé au troisième trimestre de 2019, et la plus grande proportion d'abonnés à des services à valeur plus élevée. En raison de l'évolution de la dynamique dans l'industrie, 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 MFMA des téléphones mobiles, les clients continuant de bénéficier de forfaits assortis de plus faibles coûts par mégaoctet. La conjoncture économique, le comportement des consommateurs, le contexte réglementaire, ainsi que le choix des appareils et d'autres facteurs influent également sur le MFMA des téléphones mobiles. En conséquence, il n'existe aucune certitude que le MFMA des téléphones mobiles affichera une croissance au cours des prochains trimestres.

La tendance observée au chapitre du faible taux de désabonnement combiné des téléphones mobiles reflète nos efforts visant à accorder la priorité aux clients, nos programmes de rétention, de même que l'attention que nous prêtons à l'établissement, au maintien et à l'amélioration de notre réseau de qualité élevée. Il se peut que nous subissions des pressions sur le taux de désabonnement combiné des téléphones mobiles 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 (par rapport à la situation actuelle), 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.

Le nombre de nos abonnés des appareils connectés augmente, principalement à mesure qu'évoluent nos offres en matière d'IdO, facteur neutralisé en partie par notre décision stratégique visant à réduire les mises en service de tablettes générant de faibles marges ou des marges négatives. Les technologies de l'IdO devraient continuer d'évoluer et les clients qui en profitent ainsi que d'autres abonnés des appareils connectés pourront en tirer de plus grands avantages qui sont tributaires du déploiement de la technologie 5G.

Les tendances au titre des mesures opérationnelles fondées sur le BAIIA du secteur des services mobiles ont été touchées par l'adoption d'IFRS 16 avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2019, comme il est décrit plus en détail à la note 2 des états financiers consolidés.

#### Indicateurs opérationnels – secteur des services mobiles

| Aux 31 décembre                                                                  | 2019          | 2018         | Variation        |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|------------------|
| <b>Abonnés<sup>1</sup> (en milliers) :</b>                                       |               |              |                  |
| Téléphones mobiles                                                               | 8 733         | 8 459        | 3,2 %            |
| Appareils mobiles connectés                                                      | 1 480         | 1 217        | 21,6 %           |
| <b>Total</b>                                                                     | <b>10 213</b> | <b>9 676</b> | <b>5,5 %</b>     |
| Population couverte par le réseau HSPA+ <sup>2</sup> (en millions)               | 37,0          | 37,0         | — %              |
| Population couverte par le réseau LTE <sup>2</sup> (en millions)                 | 36,9          | 36,9         | — %              |
| <b>Exercices clos les 31 décembre</b>                                            | <b>2019</b>   | <b>2018</b>  | <b>Variation</b> |
| Ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles <sup>1</sup> (en milliers) :       | 1 375         | 1 289        | 6,7 %            |
| <b>Ajouts nets d'abonnés<sup>1</sup> (en milliers) :</b>                         |               |              |                  |
| Téléphones mobiles                                                               | 274           | 264          | 3,8 %            |
| Appareils mobiles connectés                                                      | 263           | 193          | 36,3 %           |
| <b>Total</b>                                                                     | <b>537</b>    | <b>457</b>   | <b>17,5 %</b>    |
| MFMA des téléphones mobiles, par mois <sup>1,3</sup> (en dollars)                | 73,37         | 73,19        | 0,2 %            |
| PMMA des téléphones mobiles, par mois <sup>1,3</sup> (en dollars)                | 60,14         | 60,98        | (1,4) %          |
| Taux de désabonnement lié aux téléphones mobiles, par mois <sup>1,3</sup> (en %) | 1,08          | 1,06         | 0,02 pt          |

1 Avec prise d'effet au premier trimestre de 2019, nous avons révisé, sur une base rétrospective, notre définition d'abonné des services mobiles, et nous présentons maintenant les abonnés des téléphones mobiles et les abonnés des appareils mobiles connectés (p. ex., les tablettes, les clés Internet, l'IdO, la technologie prêt-à-porter, les systèmes pour véhicules connectés) de façon distincte, afin d'assurer une cohérence avec la manière dont nous gérons nos activités et de nous aligner sur nos homologues à l'échelle mondiale. En raison de cette modification, le total du nombre d'abonnés et les statistiques d'exploitation connexes (ajouts bruts, ajouts nets, taux de désabonnement, MFMA et PMMA) ont été ajustés de manière à refléter i) le transfert de certains abonnés de la catégorie des abonnés des téléphones mobiles vers la nouvelle catégorie des abonnés des appareils mobiles connectés, et ii) la prise en compte, dans le nombre d'abonnés des appareils mobiles connectés, des abonnés liés à l'IdO et aux soins de santé mobiles qui n'étaient pas présentés auparavant. Pour de plus amples renseignements sur les définitions concernant les abonnés, se reporter à la rubrique 11.2, « Indicateurs opérationnels ».

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

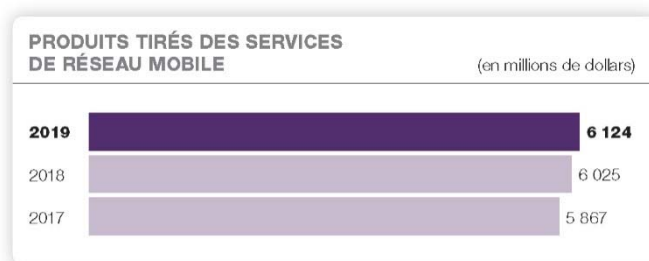
3 Se reporter à la rubrique 11.2, « Indicateurs opérationnels ». Ces mesures ne sont pas définies par les normes IFRS de l'IASB. Il s'agit plutôt de paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer la performance opérationnelle d'une société de services mobiles.

#### Produits d'exploitation – secteur des services mobiles

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)              | 2019  | 2018  | Variation |
|----------------------------------------------------------------------|-------|-------|-----------|
| Produits tirés des services de réseau                                | 6 124 | 6 025 | 1,6 %     |
| Produits tirés de l'équipement et autres produits                    | 2 005 | 1 992 | 0,7 %     |
| Produits tirés de contrats conclus avec des clients                  | 8 129 | 8 017 | 1,4 %     |
| Autres produits d'exploitation <sup>1</sup>                          | 20    | 118   | (83,1) %  |
| Produits d'exploitation externes <sup>1</sup>                        | 8 149 | 8 135 | 0,2 %     |
| Produits intersectoriels                                             | 53    | 47    | 12,8 %    |
| Produits d'exploitation du secteur des services mobiles <sup>1</sup> | 8 202 | 8 182 | 0,2 %     |

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. En excluant l'incidence de ce bénéfice lié à la participation comptabilisé au troisième trimestre de 2018, les produits d'exploitation du secteur des services mobiles ont augmenté de 1,3 % en 2019.

En excluant l'incidence du bénéfice lié à la participation non récurrent 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, les produits d'exploitation du secteur des services mobiles ont augmenté de 105 millions de dollars en 2019. Tels qu'ils sont présentés, les produits d'exploitation du secteur des services mobiles ont augmenté de 20 millions de dollars en 2019.



Les **produits tirés des services de réseau** se sont accrus de 99 millions de dollars, ou 1,6 %, en 2019, ce qui reflète la croissance de 5,5 % du nombre d'abonnés au cours des 12 derniers mois, facteur neutralisé en partie par la baisse des PMMA des téléphones mobiles dont il est fait mention ci-dessous. Le **MFMA des téléphones mobiles** s'est établi à 73,37 \$ en 2019, soit une hausse de 0,18 \$, ou 0,2 %, pour 2019. L'augmentation reflète la croissance découlant de l'offre combinée du programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS, des forfaits de données illimitées Sans tracas et des Rabais famille TELUS que nous avons lancés au troisième trimestre de 2019, ainsi que la proportion de clients ayant choisi des forfaits comportant des données illimitées ou de plus importants lots de données, et la proportion de téléphones à valeur plus élevée vendus; cette augmentation a été neutralisée en partie par la baisse des services utilisés pouvant être facturés et par l'incidence de la concurrence exerçant des pressions sur les tarifs des forfaits de base au cours de la période considérée et des périodes précédentes. Les **PMMA des téléphones mobiles** se sont établis à 60,14 \$ en 2019, une baisse de 0,84 \$, ou 1,4 %, pour 2019, alors que la baisse des services utilisés pouvant être facturés et les pressions concurrentielles sur les tarifs des forfaits de base ont largement neutralisé le nombre plus élevé d'abonnés ayant choisi des forfaits comportant des données illimitées ou de plus importants lots de données.

- Les **ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles** se sont établis à 1 375 000 en 2019, en hausse de 86 000, en raison de la croissance des ajouts de clients à valeur élevée, de la croissance de la population canadienne, de même que du succès remporté par les promotions et de l'offre d'un plus grand nombre de chaînes.
- Le **taux de désabonnement des téléphones mobiles** s'est établi à 1,08 % en 2019, comparativement à 1,06 % en 2018, ce qui reflète l'intensification de la concurrence au cours de la période de promotions saisonnières et le fait que TELUS a maintenu une démarche rigoureuse. L'augmentation du taux de désabonnement des téléphones mobiles a été atténuée en partie par l'utilisation de notre programme de financement d'appareils novateur Paiements faciles de TELUS, des forfaits de données illimitées Sans tracas, de l'Option Retour et des Rabais famille TELUS, par l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et à nos programmes de rétention, ainsi que par la qualité de notre réseau de premier ordre.
- Les **ajouts nets d'abonnés** se sont établis à 537 000 en 2019, comparativement à 457 000 en 2018. Les ajouts nets d'abonnés des téléphones mobiles ont augmenté de 10 000 en 2019, en raison de l'augmentation des ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles, facteur neutralisé en partie par la hausse du taux de désabonnement des téléphones mobiles dont il est fait mention ci-dessus. Nous continuons de nous concentrer sur une croissance rentable et accordons une moins grande importance aux mises en service moins rentables dans le marché des téléphones mobiles. Les ajouts nets d'abonnés des appareils mobiles connectés ont augmenté de 70 000 en 2019, grâce à l'évolution de nos offres en matière d'IdO, y compris la croissance liée aux appareils connectés découlant du fait que nos abonnés élargissent leur gamme de services IdO en fonction de l'augmentation de leur clientèle, facteur neutralisé en partie par la baisse des mises en service de tablettes générant de faibles marges ou des marges négatives.

Les **produits tirés de l'équipement et autres services** ont augmenté de 13 millions de dollars en 2019, en raison des volumes accrus de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus.

Les **autres produits d'exploitation** ont diminué de 98 millions de dollars en 2019, en raison essentiellement du bénéfice lié à la participation non récurrent découlant des coentreprises immobilières issu de la vente de TELUS Garden comptabilisé au troisième trimestre de 2018; une tranche de 50 % du montant total de 171 millions de dollars de ce bénéfice lié à la participation a été attribuée au secteur des services mobiles, et une tranche de 50 %, au secteur des services filaires. En excluant l'incidence de ce bénéfice lié à la participation comptabilisé au troisième trimestre de 2018, les autres produits d'exploitation ont diminué de 13 millions de dollars en 2019, en raison essentiellement de la non-réurrence des profits liés à la vente de certains actifs comptabilisés en 2018 et de la diminution de la provision relative aux options de vente position vendeur liées aux participations ne donnant pas le contrôle.

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)            | 2019  | 2018  | Variation |
|--------------------------------------------------------------------|-------|-------|-----------|
| Achat de biens et services :                                       |       |       |           |
| Charges liées aux ventes d'équipement                              | 1 959 | 1 960 | (0,1) %   |
| Charges d'exploitation des services de réseau                      | 789   | 841   | (6,2) %   |
| Frais de marketing                                                 | 394   | 393   | 0,3 %     |
| Autres <sup>1, 2</sup>                                             | 702   | 867   | (19,0) %  |
| Charge au titre des avantages du personnel <sup>1</sup>            | 665   | 690   | (3,6) %   |
| Charges d'exploitation du secteur de services mobiles <sup>2</sup> | 4 509 | 4 751 | (5,1) %   |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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. En excluant l'incidence de ce don comptabilisé au troisième trimestre de 2018, les charges d'exploitation du secteur des services mobiles ont diminué de 3,9 % en 2019. |

Les charges d'exploitation du secteur des services mobiles ont diminué de 242 millions de dollars en 2019. En excluant l'incidence du don à la Fondation TELUS pour un futur meilleur non récurrent de 59 millions de dollars (50 % du total de 118 millions de dollars) attribué au secteur des services mobiles et comptabilisé au troisième trimestre de 2018, les charges d'exploitation du secteur des services mobiles ont diminué de 183 millions de dollars en 2019.

Les **charges liées aux ventes d'équipement** ont diminué de 1 million de dollars, la baisse des volumes ayant été en grande partie neutralisée par la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus.

Les **charges d'exploitation des services de réseau** ont diminué de 52 millions de dollars en 2019, en raison principalement de l'application d'IFRS 16.

Les **frais de marketing** se sont accrus de 1 million de dollars, l'accroissement de la charge au titre des commissions ayant été en grande partie neutralisé par la baisse des frais de publicité.

Les **autres charges au titre de l'achat de biens et services** ont diminué de 165 millions de dollars en 2019, en raison principalement du don à la Fondation TELUS pour un futur meilleur non récurrent comptabilisé au troisième trimestre de 2018; une tranche de 50 % du don total de 118 millions de dollars a été attribuée au secteur des services mobiles, et une tranche de 50 %, au secteur des services filaires. En excluant l'incidence de ce don comptabilisé au troisième trimestre de 2018, les autres charges au titre de l'achat de biens et services ont diminué de 106 millions de dollars en 2019, en raison essentiellement de l'application d'IFRS 16, de la diminution des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre tenant aux initiatives d'efficacité opérationnelle, et des économies réalisées grâce aux programmes d'efficacité opérationnelle au chapitre des coûts, facteurs neutralisés en partie par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre externe.

La **charge au titre des avantages du personnel** a diminué de 25 millions de dollars en 2019, en raison principalement de la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif et de la baisse des coûts de restructuration et autres coûts liés à la main-d'œuvre, facteurs neutralisés en partie par l'accroissement des coûts liés à la main-d'œuvre interne découlant des hausses salariales.

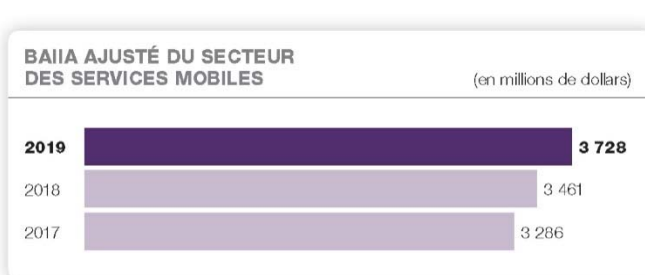
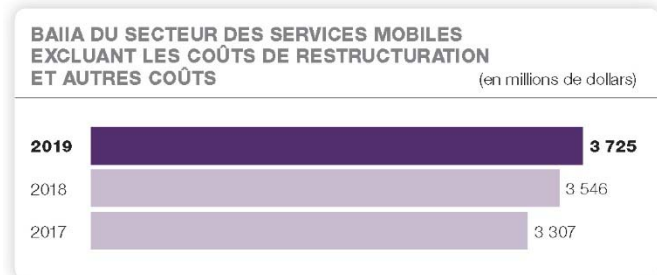
#### BAIIA – secteur des services mobiles

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)                                                                                                                        | 2019  | 2018  | Variation |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-----------|
| BAIIA <sup>1, 4</sup>                                                                                                                                                                           | 3 693 | 3 431 | 7,6 %     |
| Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA <sup>2</sup>                                                                                                           | 32    | 115   | n.s.      |
| Ajouter (déduire) : pertes et pertes liées à la participation non récurrentes (profits et bénéfice lié à la participation non récurrents) découlant des coentreprises immobilières <sup>3</sup> | 3     | (85)  | n.s.      |
| BAIIA ajusté <sup>4</sup>                                                                                                                                                                       | 3 728 | 3 461 | 7,7 %     |
| Marge du BAIIA <sup>4</sup> (en %)                                                                                                                                                              | 45,0  | 41,9  | 3,1 pts   |
| Marge du BAIIA ajusté <sup>4, 5</sup> (en %)                                                                                                                                                    | 45,4  | 42,7  | 2,7 pts   |

- En excluant le bénéfice lié à la participation comptabilisé au troisième trimestre de 2018 décrit à la note 3 et le don comptabilisé au troisième trimestre de 2018 décrit à la note 2, le BAIIA a augmenté de 8,5 % en 2019.
- 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.
- 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.
- 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 ».
- La marge du BAIIA ajusté correspond au BAIIA ajusté divisé par les produits d'exploitation. Le calcul des produits d'exploitation exclut les pertes et les pertes liées à la participation non récurrentes (les profits et le bénéfice lié à la participation non récurrents) découlant des coentreprises immobilières.

Le BAIIA du secteur des services mobiles a augmenté de 262 millions de dollars, ou 7,6 %, en 2019. En excluant l'incidence du bénéfice lié à la participation non récurrent découlant des coentreprises immobilières de 85 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden comptabilisé au troisième trimestre de 2018 (50 % du total de 171 millions de dollars) attribué au secteur des services mobiles et le 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 comptabilisé au troisième trimestre de 2018, le BAIIA du secteur des services mobiles a augmenté de 288 millions de dollars, ou 8,5 %, en 2019. Le BAIIA ajusté du secteur des services mobiles a augmenté de 267 millions de dollars, ou 7,7 %, en 2019, ce qui reflète la croissance des produits tirés des services de réseau en raison de l'accroissement du nombre d'abonnés, la diminution de la charge au titre des avantages du personnel, les économies découlant des programmes d'efficacité opérationnelle au chapitre des coûts, ainsi que l'application d'IFRS 16.

En appliquant une simulation rétrospective d'IFRS 16 aux résultats de l'exercice 2018 (se reporter à la rubrique 5.3), la croissance du BAIIA ajusté pro forma des services mobiles a été d'environ 4,3 % en 2019.



## 5.5 Secteur des services filaires

| Ajouts nets d'abonnés à Internet | Ajouts nets d'abonnés aux services de télévision | Ajouts nets d'abonnés aux services de sécurité | Ajouts nets au nombre total d'abonnés aux services filaires |
|----------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 2019 : 107 000 (7,0) %           | 2019 : 67 000 +6,3 %                             | 2019 : 46 000                                  | 2019 : 176 000 +32,3 %                                      |
| 2018 : 115 000                   | 2018 : 63 000                                    | 2018 : 6 000                                   | 2018 : 133 000                                              |

### 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 et des services de transmission de données de troisième vague, des produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises, des produits tirés des services de télévision, des produits tirés des services de santé, de même que des produits tirés des services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente (y compris les services de sécurité), facteurs neutralisés en partie par la diminution des produits tirés des services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants. L'augmentation des produits tirés des services filaires de transmission de données tient également compte des produits tirés des acquisitions d'entreprises, y compris l'acquisition récente d'ADT Canada, le 5 novembre 2019. Nous allons engager d'importants coûts d'intégration et de rétention des abonnés en 2019, en 2020 et au début de 2021, et nous prévoyons atteindre notre pleine capacité opérationnelle par la suite. Après la clôture de l'exercice, soit le 31 janvier 2020, nous avons acquis CCC; cette acquisition donnera également lieu à l'accroissement des produits tirés des services filaires de transmission de données dans l'avenir. 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 aux services Internet, en raison de la croissance de l'économie et de nos investissements continus dans l'élargissement de notre infrastructure à fibres optiques, y compris notre positionnement préalable en vue du déploiement de la technologie 5G. Le nombre total d'abonnés aux services de télévision a augmenté, en raison de la hausse des ajouts nets d'abonnés ayant réagi à nos diverses offres de produits, de l'élargissement de notre réseau à fibres optiques et de l'offre de produits groupés, ainsi que de notre faible taux de désabonnement. La croissance des abonnés aux services de sécurité se poursuit en raison des acquisitions d'entreprises et de la croissance interne. Les pertes d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix 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 et nos offres de tarifs réduits. La tendance à la baisse au chapitre des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants 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; toutefois, cette tendance à la baisse s'est atténuée en raison de notre offre de produits groupés et du succès remporté par nos efforts au chapitre de la rétention. La migration des produits et services offerts vers les services IP et l'entrée sur le marché de nouveaux concurrents se traduisent par des marges intrinsèquement plus faibles, par rapport aux marges liées à certains produits et services existants.

Les tendances au chapitre des mesures opérationnelles fondées sur le BAIIA du secteur des services filaires ont été touchées par l'adoption d'IFRS 16 avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2019, relativement à laquelle une analyse plus détaillée est présentée à la *note 2* des états financiers consolidés.

#### Indicateurs opérationnels – secteur des services filaires

| Aux 31 décembre (en milliers)                                            | 2019        | 2018        | Variation        |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| <b>Nombre d'abonnés :</b>                                                |             |             |                  |
| Internet <sup>1</sup>                                                    | 1 981       | 1 858       | 6,6 %            |
| Services de télévision                                                   | 1 160       | 1 093       | 6,1 %            |
| Services résidentiels de transmission de la voix                         | 1 204       | 1 248       | (3,5) %          |
| Services de sécurité <sup>2, 3</sup>                                     | 608         | 72          | n.s.             |
| Nombre total d'abonnés aux services filaires <sup>1, 2, 3</sup>          | 4 953       | 4 271       | 16,0 %           |
| <b>Exercices clos les 31 décembre (en milliers)</b>                      | <b>2019</b> | <b>2018</b> | <b>Variation</b> |
| <b>Ajouts nets (pertes nettes) d'abonnés :</b>                           |             |             |                  |
| Internet                                                                 | 107         | 115         | (7,0) %          |
| Services de télévision                                                   | 67          | 63          | 6,3 %            |
| Services résidentiels de transmission de la voix                         | (44)        | (51)        | 13,7 %           |
| Services de sécurité <sup>2</sup>                                        | 46          | 6           | n.s.             |
| Ajouts nets au nombre total d'abonnés aux services filaires <sup>3</sup> | 176         | 133         | 32,3 %           |

- 1 Au cours du premier trimestre de 2019, nous avons ajusté le nombre cumulé de connexions d'abonnés de manière à ajouter environ 16 000 abonnés par suite des acquisitions effectuées au cours du trimestre.
- 2 Avec prise d'effet au troisième trimestre de 2019, nous avons, sur une base rétrospective au lancement des services de sécurité de TELUS au début du troisième trimestre de 2018, ajouté le nombre de connexions d'abonnés aux services de sécurité au nombre total de connexions d'abonnés des services filaires.
- 3 Le nombre de connexions d'abonnés aux services de sécurité au 31 décembre 2019 a été majoré afin d'inclure environ 490 000 abonnés par suite de notre acquisition d'ADT Canada (acquise le 5 novembre 2019).

#### Produits d'exploitation – secteur des services filaires

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)               | 2019  | 2018  | Variation |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|-------|-----------|
| Services de transmission de données                                   | 5 080 | 4 588 | 10,7 %    |
| Services de transmission de la voix                                   | 986   | 1 084 | (9,0) %   |
| Autres services et équipement                                         | 394   | 406   | (3,0) %   |
| Produits tirés de contrats conclus avec des clients                   | 6 460 | 6 078 | 6,3 %     |
| Autres produits d'exploitation <sup>1</sup>                           | 49    | 155   | n.s.      |
| Produits d'exploitation externes <sup>1</sup>                         | 6 509 | 6 233 | 4,4 %     |
| Produits tirés d'activités intersectorielles                          | 251   | 207   | 21,3 %    |
| Produits d'exploitation du secteur des services filaires <sup>1</sup> | 6 760 | 6 440 | 5,0 %     |

- 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. En excluant l'incidence de ce bénéfice lié à la participation comptabilisé au troisième trimestre de 2018, les produits d'exploitation du secteur des services filaires ont augmenté de 6,4 % en 2019.

En excluant l'incidence du bénéfice lié à la participation non récurrent 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, les produits d'exploitation du secteur des services filaires ont augmenté de 406 millions de dollars en 2019. Tels qu'ils sont présentés, les produits d'exploitation du secteur des services filaires ont augmenté de 320 millions de dollars en 2019.



- Les **produits tirés des services de transmission de données** ont augmenté de 492 millions de dollars en 2019. L'augmentation est attribuable i) à la croissance des produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises tenant essentiellement à l'augmentation des volumes d'activités découlant de l'accroissement des services offerts aux clients existants et de la croissance de la clientèle; ii) à l'accroissement des produits tirés des services Internet et des services de transmission de données de troisième vague reflétant la croissance de 6,6 % du nombre d'abonnés aux services Internet au cours des 12 derniers mois et 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 des modifications apportées aux tarifs; iii) à l'augmentation des produits tirés des services de santé attribuable à l'accroissement des services offerts aux clients existants et à la croissance des volumes d'activités; iv) à la hausse des produits tirés de nos services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente (y compris les services de sécurité) découlant des acquisitions d'entreprises (y compris ADT Canada depuis le 5 novembre 2019) et de l'accroissement des services; v) à l'accroissement des produits tirés des services de télévision reflétant la croissance de 6,1 % du nombre d'abonnés au cours des 12 derniers mois. Cette croissance a été neutralisée en partie par la réduction continue des produits tirés des services de transmission de données existants.
- Les **produits tirés des services de transmission de la voix** ont reculé de 98 millions de dollars en 2019. La diminution reflète la baisse 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 3,5 % des abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix au cours des 12 derniers mois, comparativement à une réduction de 3,9 % au cours de la période de 12 mois close le 31 décembre 2018.
- Les **produits tirés des autres services et de l'équipement** ont diminué de 12 millions de dollars en 2019, en raison essentiellement de la diminution des ventes d'équipement de transmission de données et de la voix, facteur neutralisé en partie par l'augmentation découlant de nos services de sécurité en pleine croissance.
- Les **ajouts nets au nombre d'abonnés aux services filaires** se sont établis à 176 000 en 2019, soit une hausse de 43 000.
  - Les **ajouts nets d'abonnés à Internet** se sont établis à 107 000 en 2019, en baisse de 8 000, la nouvelle demande nette continue de la part des consommateurs et des entreprises ayant été neutralisée par l'accroissement des désactivations découlant de l'intensification de la concurrence. 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 environ 70 % des abonnés à nos services à large bande à la fin du troisième trimestre de 2019), l'élargissement de l'accessibilité de nos services Internet haute vitesse et Optic TV, et le groupement de ces services se sont traduits par une croissance du nombre combiné d'abonnés aux services Internet et de télévision de 190 000 au cours des 12 derniers mois.
  - Les **ajouts nets d'abonnés aux services de télévision** se sont établis à 67 000 en 2019, une augmentation de 4 000, qui contraste avec les baisses liées aux habitudes d'écoute sur les chaînes de télévision traditionnelles enregistrées sur le marché, tient essentiellement à la hausse des ajouts bruts découlant de nos diverses offres de produits, facteur neutralisé en partie par l'intensification de la concurrence.

- Les **pertes nettes d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix** se sont chiffrées à seulement 44 000 en 2019, comparativement à des pertes nettes de 51 000 en 2018. Les pertes d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix 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 l'élargissement de notre réseau à fibres optiques et par l'offre de produits groupés, ainsi que par le succès remporté par nos plus importants efforts en matière de rétention, y compris l'offre de tarifs réduits.
- Les **ajouts nets d'abonnés aux services de sécurité** se sont établis à 46 000 en 2019, résultat attribuable à une forte croissance interne. En raison du lancement de nos services Sécurité Maison connectée et Sûreté d'entreprise de TELUS en juillet 2018, nous avons pu combiner nos produits et services de sécurité et nos offres de services groupés évolués; toute comparaison avec les résultats antérieurs à juillet 2018 ne serait pas cohérente. Les ajouts nets d'abonnés liés à ADT Canada ne sont pas pris en compte dans ces résultats, mais ils seront pris en compte dans les résultats de 2020.

Les **autres produits d'exploitation** ont diminué de 106 millions de dollars en 2019, en raison essentiellement du bénéfice lié à la participation non récurrent découlant des coentreprises immobilières issu de la vente de TELUS Garden comptabilisé au troisième trimestre de 2018. En excluant l'incidence de ce bénéfice lié à la participation comptabilisé au troisième trimestre de 2018, les autres produits d'exploitation ont diminué de 20 millions de dollars en 2019, en raison de la non-réurrence des profits découlant de la vente de certains actifs comptabilisés en 2018 et des profits moins élevés liés à la vente de placements.

Les **produits intersectoriels** sont tirés des services fournis au secteur des services mobiles, et comprennent les produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises. 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)              | 2019  | 2018  | Variation |
|----------------------------------------------------------------------|-------|-------|-----------|
| Achat de biens et services <sup>1, 2</sup>                           | 2 530 | 2 561 | (1,2) %   |
| Charge au titre des avantages du personnel <sup>1</sup>              | 2 369 | 2 206 | 7,4 %     |
| Charges d'exploitation du secteur des services filaires <sup>2</sup> | 4 899 | 4 767 | 2,8 %     |

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. En excluant l'incidence de ce don comptabilisé au troisième trimestre de 2018, les charges d'exploitation du secteur des services filaires ont augmenté de 4,1 % en 2019.

Les charges d'exploitation du secteur des services filaires ont augmenté de 132 millions de dollars en 2019. En excluant l'incidence du don à la Fondation TELUS pour un futur meilleur non récurrent de 59 millions de dollars (50 % du total de 118 millions de dollars) attribué au secteur des services filaires et comptabilisé au troisième trimestre de 2018, les charges d'exploitation du secteur des services filaires se sont accrues de 191 millions de dollars en 2019.

Les **charges au titre de l'achat de biens et services** ont diminué de 31 millions de dollars en 2019, en raison essentiellement du don à la Fondation TELUS pour un futur meilleur non récurrent comptabilisé au troisième trimestre de 2018. En excluant l'incidence de ce don comptabilisé au troisième trimestre de 2018, les charges au titre de l'achat de biens et services ont augmenté de 28 millions de dollars, en raison de l'accroissement des coûts des produits lié à la croissance des services de santé, de l'augmentation des coûts liés à la main-d'œuvre externe et des autres frais administratifs afin de prendre en charge la croissance des produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises et les acquisitions d'entreprises, ainsi que de la hausse des frais de marketing. L'augmentation des charges au titre de l'achat de biens et services a été neutralisée en partie par l'application d'IFRS 16.

La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 163 millions de dollars en 2019, en raison principalement de l'accroissement des coûts de la rémunération et des avantages du personnel découlant de l'augmentation du nombre d'employés afin de prendre en charge la croissance des produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises et les acquisitions d'entreprises, ainsi que la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre interne découlant des hausses salariales. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la baisse des coûts de restructuration et autres coûts liés à la main-d'œuvre et par la réduction du nombre d'employés équivalents temps plein au pays, compte non tenu des acquisitions d'entreprises.

**BAIIA – secteur des services filaires**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)                                                                                                                        | 2019         | 2018  | Variation |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|-----------|
| BAIIA <sup>1, 4</sup>                                                                                                                                                                           | <b>1 861</b> | 1 673 | 11,2 %    |
| Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA <sup>2</sup>                                                                                                           | <b>102</b>   | 202   | n.s.      |
| Ajouter (déduire) : pertes et pertes liées à la participation non récurrentes (profits et bénéfice lié à la participation non récurrents) découlant des coentreprises immobilières <sup>3</sup> | <b>2</b>     | (86)  | n.s.      |
| <b>BAIIA ajusté<sup>4</sup></b>                                                                                                                                                                 | <b>1 965</b> | 1 789 | 9,8 %     |
| Marge du BAIIA <sup>4</sup> (en %)                                                                                                                                                              | <b>27,5</b>  | 26,0  | 1,5 pt    |
| Marge du BAIIA ajusté <sup>4, 5</sup> (en %)                                                                                                                                                    | <b>29,1</b>  | 28,2  | 0,9 pt    |

- 1 En excluant le bénéfice lié à la participation comptabilisé au troisième trimestre de 2018 décrit à la note 3 et le don comptabilisé au troisième trimestre de 2018 décrit à la note 2, le BAIIA a augmenté de 13,1 % en 2019.
- 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.
- 3 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.
- 4 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 ».
- 5 La marge du BAIIA ajusté correspond au BAIIA ajusté divisé par les produits d'exploitation. Le calcul des produits d'exploitation exclut les pertes et les pertes liées à la participation non récurrentes (les profits et le bénéfice lié à la participation non récurrents) découlant des coentreprises immobilières.

Le BAIIA du secteur des services filaires a augmenté de 188 millions de dollars, ou 11,2 %, en 2019. Il tient compte de notre estimation de l'incidence de la décision du CRTC visant les tarifs des services Internet de gros comptabilisée au troisième trimestre de 2019. En excluant l'incidence du bénéfice lié à la participation non récurrent 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, et le 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, le BAIIA du secteur des services filaires a augmenté de 215 millions de dollars, ou 13,1 %, en 2019. Le BAIIA ajusté du secteur des services filaires s'est accru de 176 millions de dollars, ou 9,8 %, en 2019. Ces augmentations reflètent le plus important apport des services à la clientèle et aux entreprises découlant de l'accroissement des services offerts aux clients existants et de la croissance du nombre d'abonnés; l'augmentation des marges liées aux services Internet; la hausse des marges liées aux services de santé, tenant essentiellement aux services accrus offerts aux clients existants, aux initiatives d'efficacité opérationnelle et aux acquisitions d'entreprises; la croissance découlant de nos services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente (y compris les services de sécurité); ainsi que l'application d'IFRS 16. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la réduction continue des services de transmission de la voix et de transmission de données existants, par la hausse de la charge au titre des avantages du personnel et des autres coûts liés aux acquisitions d'entreprises, par l'apport moins élevé du BAIIA provenant de nos services aux entreprises existants, ainsi que par la réduction des profits liés à la vente de certains actifs.

En appliquant une simulation rétrospective d'IFRS 16 aux résultats de l'exercice 2018 (se reporter à la rubrique 5.3), la croissance du BAIIA ajusté pro forma du secteur des services filaires a été d'environ 3,4 % en 2019.

**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 :<br>(en millions de dollars)                        | Aux 31 décembre |         | Variation | Les variations survenues comprennent ce qui suit :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                           | 2019            | 2018    |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Actifs courants</b>                                                    |                 |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Trésorerie et placements temporaires, montant net                         | <b>535</b>      | 414     | 121       | Se reporter à la <i>rubrique 7</i> , « <i>Situation de trésorerie et sources de financement</i> ».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Débiteurs                                                                 | <b>1 962</b>    | 1 600   | 362       | Augmentation tenant aux montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement relativement au programme Option Retour et au programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS, et augmentation tenant au moment auquel sont comptabilisées les créances clients liées aux services de gros du secteur des services mobiles, neutralisées en partie par une diminution des débiteurs liés aux services postpayés. |
| Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir                | <b>127</b>      | 3       | 124       | Excédent des acomptes provisionnels versés pour le cumul à ce jour sur la charge d'impôt sur le résultat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Stocks                                                                    | <b>437</b>      | 376     | 61        | Augmentation des volumes d'appareils, neutralisée en partie par la diminution du coût moyen des appareils.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Actifs sur contrat                                                        | <b>737</b>      | 860     | (123)     | Se reporter à la description des actifs sur contrat non courants.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Charges payées d'avance                                                   | <b>547</b>      | 539     | 8         | Augmentation du paiement anticipé des contrats d'entretien, déduction faite de l'amortissement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Actifs dérivés courants                                                   | <b>8</b>        | 49      | (41)      | Diminution du montant nominal des éléments de couverture libellés en dollars américains.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Passifs courants</b>                                                   |                 |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Emprunts à court terme                                                    | <b>100</b>      | 100     | —         | Se reporter à la <i>rubrique 7.7</i> , « <i>Vente de créances clients</i> ».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Créditeurs et charges à payer                                             | <b>2 749</b>    | 2 570   | 179       | Augmentation des créditeurs découlant du moment auquel sont comptabilisés les paiements et augmentation des taxes à la consommation, neutralisées en partie par une diminution des charges à payer. Se reporter à la <i>note 23</i> des états financiers consolidés.                                                                                                                                                                          |
| Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer                   | <b>55</b>       | 218     | (163)     | Diminution tenant aux acomptes provisionnels finaux liés à l'exercice précédent, neutralisée en partie par l'excédent de la charge d'impôt exigible sur les acomptes provisionnels liés à l'exercice considéré.                                                                                                                                                                                                                               |
| Dividendes à payer                                                        | <b>352</b>      | 326     | 26        | Incidence de l'augmentation du taux de dividende et du nombre d'actions en circulation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Facturation par anticipation et dépôts de clients                         | <b>675</b>      | 656     | 19        | Augmentation de la facturation par anticipation reflétant une plus grande croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles au cours de l'exercice. Se reporter à la <i>note 24</i> des états financiers consolidés.                                                                                                                                                                                                                        |
| Provisions                                                                | <b>288</b>      | 129     | 159       | Augmentation tenant à une provision au titre d'une option de vente position vendeur qui était auparavant classée dans les passifs non courants, neutralisée en partie par l'excédent des décaissements au titre de la restructuration sur les nouvelles provisions au titre de la restructuration. Se reporter à la <i>note 25</i> des états financiers consolidés.                                                                           |
| Tranche courante de la dette à long terme                                 | <b>1 332</b>    | 836     | 496       | Augmentation de l'encours du papier commercial, et comptabilisation initiale des obligations locatives découlant de l'application d'IFRS 16.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Passifs dérivés courants                                                  | <b>23</b>       | 9       | 14        | Augmentation du montant nominal des éléments de couverture libellés en dollars américains.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Fonds de roulement</b><br>(actifs courants moins les passifs courants) | <b>(1 221)</b>  | (1 003) | (218)     | TELUS a habituellement un fonds de roulement négatif. Se reporter à « <i>Plan financier et plan de gestion de la structure du capital</i> », à la <i>rubrique 4.3</i> , ainsi qu'à la <i>note 4 c)</i> des états financiers consolidés.                                                                                                                                                                                                       |

| Situation financière :<br>(en millions de dollars)   | Aux 31 décembre |        | Variation | Les variations survenues comprennent ce qui suit :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------|-----------------|--------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      | 2019            | 2018   |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Actifs non courants</b>                           |                 |        |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Immobilisations corporelles, montant net             | <b>14 232</b>   | 12 091 | 2 141     | 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, « Résultats d'exploitation consolidés ».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Immobilisations incorporelles, montant net           | <b>12 812</b>   | 10 934 | 1 878     | 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, « Résultats d'exploitation consolidés ».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Goodwill, montant net                                | <b>5 331</b>    | 4 747  | 584       | Acquisitions, notamment l'acquisition de Services de sécurité ADT Canada, inc. Se reporter à la note 18 des états financiers consolidés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Actifs sur contrat                                   | <b>328</b>      | 458    | (130)     | Diminution tenant principalement au lancement du programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Autres actifs à long terme                           | <b>919</b>      | 986    | (67)      | Diminution de l'actif au titre des régimes de retraite et des avantages postérieurs au départ à la retraite découlant des pertes actuarielles liées aux régimes de retraite, neutralisée en partie par une augmentation des montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement et par une augmentation du portefeuille de placements. Se reporter à la note 20 des états financiers consolidés.                                                                                                                                                                                            |
| <b>Passifs non courants</b>                          |                 |        |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Provisions                                           | <b>590</b>      | 728    | (138)     | Diminution tenant au reclassement dans les passifs courants d'une provision au titre d'une option de vente position vendeur, neutralisée en partie par une augmentation des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations tenant à une diminution des taux d'actualisation et à l'application d'IFRS 16.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Dette à long terme                                   | <b>17 142</b>   | 13 265 | 3 877     | Se reporter à la rubrique 7.4, « Entrées (sorties) liées aux activités de financement ».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Autres passifs à long terme                          | <b>806</b>      | 731    | 75        | Augmentation du passif au titre des régimes de retraite et des avantages postérieurs au départ à la retraite découlant des pertes actuarielles tenant à la réduction du taux d'actualisation, neutralisée en partie par l'excédent des rendements réels sur le taux d'actualisation. Diminution tenant à une modification apportée à la présentation, dans le bilan, des incitations à la prise à bail non exécutoires découlant de l'application d'IFRS 16, et diminution des charges à payer au titre de la rémunération fondée sur des actions. Se reporter à la note 27 des états financiers consolidés. |
| Impôt sur le résultat différé                        | <b>3 204</b>    | 3 148  | 56        | Augmentation générale tenant aux différences temporaires entre la valeur comptable et la valeur fiscale des actifs et des passifs, neutralisée en partie par la réévaluation découlant de la réduction du taux d'imposition des sociétés en Alberta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Capitaux propres</b>                              |                 |        |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires | <b>10 548</b>   | 10 259 | 289       | Se reporter aux états consolidés résumés des variations des capitaux propres dans les états financiers consolidés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Participations ne donnant pas le contrôle            | <b>111</b>      | 82     | 29        | Se reporter aux états consolidés résumés des variations des capitaux propres dans les états financiers consolidés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 7. Situation de trésorerie et sources de financement

La présente rubrique comporte des déclarations prospectives, y compris celles concernant notre ratio de distribution et notre ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Se reporter à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives* figurant au début du 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)                               | 2019    | 2018    | Variation |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|-----------|
| Entrées liées aux activités d'exploitation                                            | 3 927   | 4 058   | (131)     |
| Sorties liées aux activités d'investissement                                          | (5 044) | (2 977) | (2 067)   |
| Entrées (sorties) liées aux activités de financement                                  | 1 238   | (1 176) | 2 414     |
| Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net | 121     | (95)    | 216       |
| Trésorerie et placements temporaires, montant net au début                            | 414     | 509     | (95)      |
| Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin                            | 535     | 414     | 121       |

### 7.2 Entrées liées aux activités d'exploitation

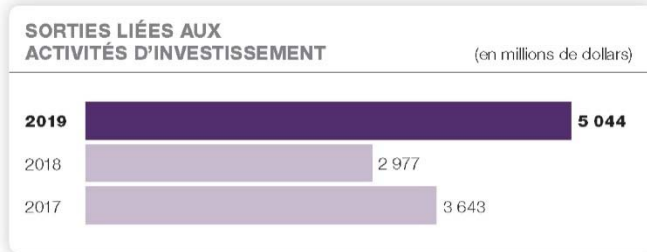
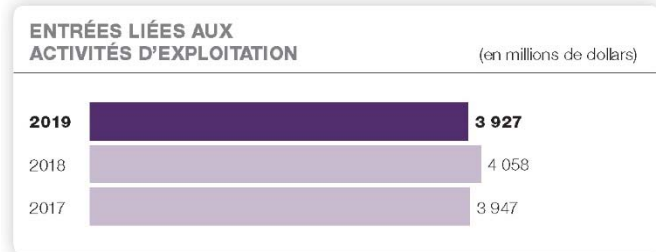
#### Analyse des variations des entrées liées aux activités d'exploitation

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)                                                         | 2019  | 2018  | Variation |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-----------|
| BAIIA <sup>1</sup> (se reporter à la <i>rubrique 5.4</i> et à la <i>rubrique 5.5</i> )                          | 5 554 | 5 104 | 450       |
| Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements <sup>2</sup>                        | (36)  | 178   | (214)     |
| Charge au titre des régimes à prestations définies du personnel, déduction faite des cotisations de l'employeur | 37    | 42    | (5)       |
| Charge de rémunération fondée sur des actions, déduction faite des paiements                                    | (2)   | 16    | (18)      |
| Intérêts payés, déduction faite des intérêts reçus                                                              | (707) | (599) | (108)     |
| Paievements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues                                       | (644) | (197) | (447)     |
| Autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation                                        | (275) | (486) | (211)     |
| Entrées liées aux activités d'exploitation                                                                      | 3 927 | 4 058 | (131)     |

- 1 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 ».
- 2 Comprend des actions réglées sur le capital autorisé de 100 millions de dollars en 2018, liées au don non récurrent versé à la Fondation TELUS pour un futur meilleur qui a été comptabilisé au troisième trimestre de 2018.

- Les coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements, se sont traduits par une variation nette de 214 millions de dollars en 2019. Ce résultat est en grande partie attribuable au don à la Fondation TELUS pour un futur meilleur non récurrent au troisième trimestre de 2018, ainsi qu'à la hausse des décaissements au titre des coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite de la charge et des actions réglées sur le capital autorisé, relativement à l'amélioration de notre structure de coûts générale et de notre efficacité opérationnelle.
- Les intérêts payés, déduction faite des intérêts reçus, ont augmenté de 108 millions de dollars en 2019, en raison essentiellement des intérêts versés au titre des obligations locatives et de l'augmentation du solde moyen de la dette à long terme, laquelle a été neutralisée en partie par la réduction du taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme.
- Les paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues, ont augmenté de 447 millions de dollars en 2019, en raison principalement d'un paiement d'impôt final plus élevé versé au premier trimestre de 2019 pour l'année d'imposition 2018, qui s'est chiffré à 270 millions de dollars, et des acomptes provisionnels plus élevés qui doivent être versés.
- 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.

- L'application d'IFRS 16 a eu une incidence sur les entrées liées aux activités d'exploitation, en raison des remboursements d'obligations locatives découlant de cette norme, où la composante capital des contrats de location qui étaient auparavant comptabilisés comme des contrats de location simple et classés dans les entrées liées aux activités d'exploitation est reflétée dans les sorties liées aux activités de financement en vertu de la nouvelle norme comptable. Ces remboursements se sont élevés à 236 millions de dollars en 2019.

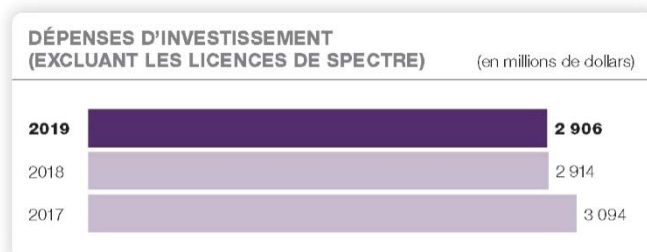


### 7.3 Sorties liées aux activités d'investissement

#### Analyse des variations des sorties liées aux activités d'investissement

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)                                                                                               | 2019           | 2018           | Variation      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Paielements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre                                                              | (2 952)        | (2 874)        | (78)           |
| Paielements en trésorerie au titre des licences de spectre                                                                                            | (942)          | (1)            | (941)          |
| Paielements en trésorerie au titre des acquisitions, montant net                                                                                      | (1 105)        | (280)          | (825)          |
| Sommes reçues des coentreprises immobilières, déduction faite des avances (avances aux coentreprises immobilières, déduction faite des sommes reçues) | (28)           | 162            | (190)          |
| Produit des cessions et autres                                                                                                                        | (17)           | 16             | (33)           |
| <b>Sorties liées aux activités d'investissement</b>                                                                                                   | <b>(5 044)</b> | <b>(2 977)</b> | <b>(2 067)</b> |

- L'augmentation des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, pour l'exercice 2019, tient principalement à ce qui suit :
  - La baisse des dépenses d'investissement de 8 millions de dollars en 2019 (se reporter au tableau « Mesures des dépenses d'investissement » et à l'analyse ci-dessous).
  - La hausse des paiements relatifs aux dépenses d'investissement tenant au moment auquel les paiements ont été effectués, la variation des créditeurs et charges à payer connexes ayant diminué de 78 millions de dollars en 2019.
- Les paiements en trésorerie au titre des licences de spectre comptabilisés en 2019 comprennent un paiement de 931 millions de dollars au titre du spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz acquis dans le cadre des enchères visant le spectre pour les services sans fil en 2019, comme il est fait mention à la rubrique 1.3.
- En 2019, nous avons effectué des paiements en trésorerie au titre d'acquisitions d'entreprises, y compris une entreprise de télécommunications, une entreprise offrant des solutions de données intelligentes, Services de sécurité ADT Canada, inc. (« ADT Canada ») 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 2018, y compris Groupe Santé Medisys Inc., certains actifs d'AlarmForce Industries Inc., Xavient Information Systems et d'autres acquisitions d'entreprises non significatives sur une base individuelle qui complètent nos secteurs d'activité existants.
- Les sommes reçues des coentreprises immobilières, déduction faite des avances, ont diminué de 190 millions de dollars en 2019, en raison principalement des bénéfices distribués en 2018 au titre de la coentreprise immobilière TELUS Garden issus de la vente de TELUS Garden.



**Mesures des dépenses d'investissement**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio d'intensité du capital)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2019         | 2018         | Variation      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|----------------|
| <b>Dépenses d'investissement<sup>1</sup></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |              |                |
| Secteur des services mobiles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 889          | 896          | (0,8) %        |
| Secteur des services filaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2 017        | 2 018        | — %            |
| <b>Données consolidées</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>2 906</b> | <b>2 914</b> | <b>(0,3) %</b> |
| Intensité du capital du secteur des services mobiles (en %)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 11           | 11           | — pt           |
| Intensité du capital du secteur des services filaires (en %)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 30           | 31           | (1) pt         |
| Intensité du capital consolidé <sup>2</sup> (en %)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 20           | 20           | — pt           |
| <p>1 Les dépenses d'investissement comprennent les actifs acquis, à l'exception des actifs au titre de droits d'utilisation, 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 résumés des flux de trésorerie. Se reporter à la <i>note 31</i> des états financiers consolidés pour plus de détails.</p> <p>2 Se reporter à la <i>rubrique 11.1</i>, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières ».</p> |              |              |                |

Les **dépenses d'investissement consolidées** ont diminué de 8 millions de dollars en 2019, en raison principalement du moment auquel ont eu lieu les activités de déploiement de la fibre optique, facteur neutralisé en partie par l'accroissement de nos investissements liés à la technologie 5G qui ont débuté au quatrième trimestre de 2018, ainsi que par les dépenses au titre des acquisitions d'entreprises. En 2019, nous avons réduit nos investissements supplémentaires dans la technologie 4G, concurremment à l'accroissement de nos investissements dans la technologie 5G. Nous avons par ailleurs effectué des investissements dans le développement de systèmes afin de prendre en charge notre programme Paiements faciles de TELUS et nos forfaits Sans tracas. En raison de nos investissements continus, nous poursuivons l'accroissement des vitesses et de la couverture de notre réseau mobile, y compris notre positionnement préalable en vue du déploiement de la technologie 5G, nous continuons le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises à notre technologie à fibres optiques, et nous maintenons nos efforts visant à assurer la fiabilité des systèmes de même que l'efficacité et l'efficacité opérationnelles. Ces investissements soutiennent également la croissance du nombre d'abonnés aux services Internet et aux services de télévision, répondent à la demande de nos clients concernant des vitesses Internet plus élevées, et accroissent la portée et la fonctionnalité de nos solutions d'affaires et de nos solutions en santé. Au 31 décembre 2019, le réseau TELUS PureFibre était offert à environ 70 % des abonnés à nos services à large bande.

**7.4 Entrées (sorties) liées aux activités de financement****Analyse des variations des entrées (sorties) liées aux activités de financement**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)                                                         | 2019         | 2018           | Variation    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|--------------|
| Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires                                                           | (1 149)      | (1 141)        | (8)          |
| Actions propres acquises                                                                                        | —            | (100)          | 100          |
| Émission (remboursement) d'emprunts à court terme, montant net                                                  | (1)          | (67)           | 66           |
| Émission de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements par anticipation et à l'échéance | 2 444        | 123            | 2 321        |
| Actions d'une filiale (acquises des) émises aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle         | (9)          | 24             | (33)         |
| Autres                                                                                                          | (47)         | (15)           | (32)         |
| <b>Entrées (sorties) liées aux activités de financement</b>                                                     | <b>1 238</b> | <b>(1 176)</b> | <b>2 414</b> |

**Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires**

Les dividendes en trésorerie versés aux détenteurs d'actions ordinaires ont augmenté de 8 millions de dollars en 2019, 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. Le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions propres aux fins de ce régime plutôt que d'acquérir des actions ordinaires sur le marché boursier. Avec prise d'effet pour les dividendes versés le 1<sup>er</sup> octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires sur le capital autorisé à un escompte de 2 %. Au cours de 2019, le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions ordinaires pour un montant de 183 millions de dollars.

En janvier 2020, nous avons versé des dividendes de 221 millions de dollars aux détenteurs d'actions ordinaires, et le fiduciaire a racheté des actions propres ordinaires en vertu du régime de réinvestissement des dividendes pour un montant de 131 millions de dollars, portant le total à 352 millions de dollars.

### **Actions propres acquises**

En 2018, un don initial de 100 millions de dollars à la Fondation TELUS pour un futur meilleur a été versé sous forme d'actions ordinaires de TELUS acquises sur le marché.

### **Émission (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**

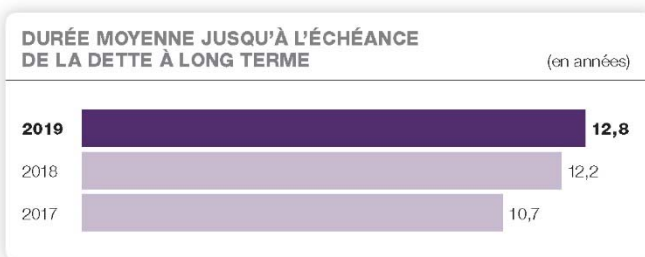
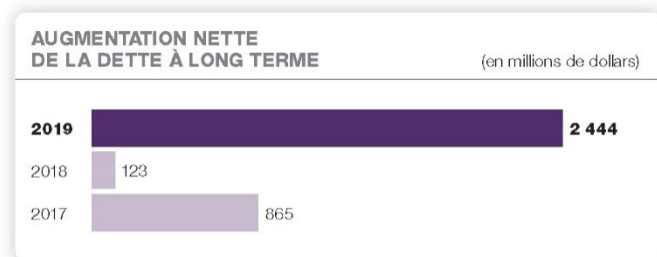
En 2019, les émissions de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements, se sont élevées à 2 444 millions de dollars, une variation de 2 321 millions de dollars comparativement aux émissions de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements, de 123 millions de dollars en 2018; ces émissions se composaient principalement de ce qui suit :

- Une augmentation nette de l'encours du papier commercial de 241 millions de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change, le solde ayant été porté à 1 015 millions de dollars (781 millions de dollars US) au 31 décembre 2019, comparativement à un solde de 774 millions de dollars (569 millions de dollars US) au 31 décembre 2018. 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 engagée 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 12 millions de dollars. Au 31 décembre 2019, les prélèvements nets s'élevaient à 336 millions de dollars US, et au 31 décembre 2018, ils se chiffraient à 313 millions de dollars US. La facilité de crédit est sans recours pour TELUS Corporation. Aux fins de l'acquisition de Competence Call Center (« CCC ») conclue après le 31 décembre 2019 et décrite à la rubrique 1.3, des montants supplémentaires de 1 036 millions de dollars (798 millions de dollars US) ont été prélevés en dollars américains sur la facilité.
- L'émission, le 3 avril 2019, de billets de premier rang non garantis à 3,30 % de série CY d'un montant de 1,0 milliard de dollars, qui viendront à échéance le 2 mai 2029. Le produit net de ce placement a servi à rembourser l'encours de la dette, y compris le papier commercial en circulation, et à réduire les montants en trésorerie en cours en vertu de la fiducie de titrisation sans lien de dépendance, de même qu'aux fins générales de la société.
- L'émission, le 28 mai 2019, de billets de premier rang non garantis à 4,30 % d'un montant de 500 millions de dollars US, qui viendront à échéance le 15 juin 2049. Le produit net de ce placement a servi à rembourser l'encours de la dette, y compris le papier commercial en circulation, à rembourser par anticipation une tranche de 650 millions de dollars du montant en capital total de 1,0 milliard de dollars des billets à 5,05 % de série CH échéant le 23 juillet 2020, 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 en recourant à un dérivé de change (un swap de devises) qui a 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 4,27 % et le montant émis et en circulation est de 672 millions de dollars (reflétant un taux de change fixe de 1,3435 \$).
- L'émission, le 2 juillet 2019, de billets de premier rang non garantis à 2,75 % de série CZ d'un montant de 800 millions de dollars, qui viendront à échéance le 8 juillet 2026. Le produit net de ce placement a servi à rembourser la tranche résiduelle de 350 millions de dollars des billets à 5,05 % de série CH, à rembourser l'encours de la dette, y compris le papier commercial, de même qu'aux fins générales de la société.
- L'émission, le 16 décembre 2019, de billets de premier rang non garantis à 3,15 % de série CAA d'un montant de 600 millions de dollars, qui viendront à échéance le 19 février 2030, et de billets de premier rang non garantis à 3,95 % de série CAB d'un montant de 400 millions de dollars, qui viendront à échéance le 16 février 2050. Le produit net de ce placement a servi à rembourser l'encours de la dette, à financer l'acquisition d'ADT Canada et à financer des dépenses d'investissement, de même qu'aux fins générales de la société.
- Le remboursement par anticipation de l'intégralité des billets à 5,05 % de série CH d'un montant de 1 milliard de dollars arrivant à échéance le 23 juillet 2020. La prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme s'est chiffrée à 28 millions de dollars.

En comparaison, en 2018, les émissions de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements, se sont établies à 123 millions de dollars et se composaient principalement de ce qui suit :

- Une réduction nette du papier commercial de 366 millions de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change; le solde au 31 décembre 2017 se chiffrait à 1 140 millions de dollars (908 millions de dollars US).
- 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 80 millions de dollars. Au 31 décembre 2018, les prélèvements nets se chiffraient à 313 millions de dollars US, tandis qu'au 31 décembre 2017, ils s'élevaient à 276 millions de dollars US.
- L'émission, le 1<sup>er</sup> mars 2018, de billets de premier rang non garantis à 3,625 % de série CX d'un montant de 600 millions de dollars, qui viendront à échéance le 1<sup>er</sup> mars 2028, et la réémission de 150 millions de dollars de billets à 4,70 % de série CW, qui viendront à échéance le 6 mars 2048.
- L'émission, en juin 2018, de billets de premier rang non garantis à 4,60 % d'un montant de 750 millions de dollars US, qui viendront à échéance le 16 novembre 2048.
- Le remboursement de billets de série CS d'un montant de 250 millions de dollars en mars 2018.
- Le remboursement par anticipation, le 1<sup>er</sup> août 2018, de l'intégralité des billets à 5,05 % de série CG d'un montant de 1 milliard de dollars arrivant à échéance le 4 décembre 2019. La prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme s'est chiffrée à 34 millions de dollars.

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., les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme] était d'environ 12,8 ans au 31 décembre 2019, en hausse comparativement à environ 12,2 ans au 31 décembre 2018. De plus, le coût moyen pondéré de notre dette à long terme [excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme] était de 3,94 % au 31 décembre 2019, en baisse comparativement à 4,18 % au 31 décembre 2018.



#### Actions d'une filiale (acquises des) émises aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle

En 2019, notre filiale, TELUS International Canada (Cda) Inc., a acquis des actions d'un détenteur de participations ne donnant pas le contrôle, en ce qui a trait à l'acquisition de la participation résiduelle de 45 % dans Voxpro Limited. À la période correspondante de l'exercice précédent, 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 2019 s'est établie à 18,2 milliards de dollars, soit une hausse de 4,4 milliards de dollars par rapport à l'exercice précédent, découlant principalement de la comptabilisation d'obligations locatives de 1,7 milliard de dollars en raison de l'application d'IFRS 16, de l'émission de billets de série CY d'un montant de 1,0 milliard de dollars, de l'émission de billets de premier rang non garantis à 4,30 % d'un montant de 500 millions de dollars US, de l'émission de billets de série CZ d'un montant de 800 millions de dollars, de l'émission de billets de série CAA d'un montant de 600 millions de dollars et de l'émission de billets de série CAB d'un montant de 400 millions de dollars, dont il est fait mention à la *rubrique 7.4*, et de l'augmentation du papier commercial. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par le remboursement par anticipation des billets de série CH décrit à la *rubrique 7.4*, ainsi que par l'augmentation de la trésorerie et des placements temporaires.

La **dette à taux fixe en proportion du total de la dette** ne tient pas compte des obligations locatives et s'est établie à 92 % au 31 décembre 2019, en hausse par rapport à 91 % à l'exercice précédent; ce résultat tient essentiellement à l'émission de billets de série CY, de billets d'un montant de 500 millions de dollars US, de billets de série CZ, de billets de série CAA et de billets de série CAB, facteur neutralisé en partie par le remboursement par anticipation de billets de série CH, comme il est décrit à la *rubrique 7.4*. Nous avons par ailleurs comptabilisé une augmentation des prélèvements sur la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., qui est sans recours pour TELUS Corporation, et une augmentation nette de l'encours du papier commercial, qui imite la dette à taux variable.

Le **ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** s'est établi à 3,20 fois au 31 décembre 2019, en hausse par rapport à 2,54 fois à l'exercice précédent; ce résultat tient en grande partie à la comptabilisation d'obligations locatives de 1,7 milliard de dollars en raison de l'application d'IFRS 16, étant donné que nous n'avons pas ajusté de manière rétrospective les montants présentés pour les périodes antérieures à l'exercice 2019 [se reporter à la *note 2 a*) des états financiers consolidés]. Notre objectif à long terme relatif à cette mesure se situe dans une fourchette de 2,20 à 2,70 fois, ce qui reflète une augmentation de 0,20 de la fourchette après le 31 décembre 2019 pour tenir compte de l'incidence de la mise en œuvre d'IFRS 16, 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 2019, ce ratio sortait toujours de la fourchette cible à long terme en raison des émissions antérieures de titres de créance supplémentaires, aux fins principalement de l'acquisition des licences de spectre et des acquisitions d'entreprises, facteurs neutralisés en partie par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Au 31 décembre 2019, l'acquisition des licences de spectre a occasionné une augmentation du ratio d'environ 0,22; les acquisitions d'entreprises au cours des 12 derniers mois ont occasionné une augmentation du ratio d'environ 0,18; la mise en œuvre d'IFRS 16 a entraîné une hausse du ratio d'environ 0,14. En raison de nos acquisitions de licences de spectre, 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 enchères tenues en 2019 et pour les prochaines enchères de licences de spectre, l'évaluation de l'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 2,70 fois à moyen terme (lorsque les prochaines enchères de spectre auront eu lieu), ce qui s'aligne sur notre stratégie à long terme. Bien que ce ratio sorte de notre fourchette cible à long terme, nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de 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* »).

#### BAIIA EXCLUANT LES COÛTS DE RESTRUCTURATION ET AUTRES COÛTS (en millions de dollars)



Le BAIIA est une mesure non conforme aux PCGR.

#### COUVERTURE DES INTÉRÊTS PAR LE BAIIA EXCLUANT LES COÛTS DE RESTRUCTURATION ET AUTRES COÛTS (fois)



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

| Aux 31 décembre et pour les exercices clos à ces dates                                                                                                                                                                                                                          | 2019   | 2018   | Variation |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----------|
| <b>Composantes des ratios d'endettement et de couverture<sup>1</sup> (en millions de dollars)</b>                                                                                                                                                                               |        |        |           |
| Dettes nettes                                                                                                                                                                                                                                                                   | 18 199 | 13 770 | 4 429     |
| BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts                                                                                                                                                                                                                     | 5 688  | 5 421  | 267       |
| Charges d'intérêts, montant net                                                                                                                                                                                                                                                 | 755    | 644    | 111       |
| <b>Ratios d'endettement</b>                                                                                                                                                                                                                                                     |        |        |           |
| Dettes à taux fixe en proportion du total de la dette (excluant les obligations locatives) (en %)                                                                                                                                                                               | 92     | 91     | 1 pt      |
| 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., les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme] (en années) | 12,8   | 12,2   | 0,6       |
| 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., les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme] (en %)          | 3,94   | 4,18   | (0,24) pt |
| Dettes nettes/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts <sup>1</sup> (fois)                                                                                                                                                                                   | 3,20   | 2,54   | 0,66      |
| <b>Ratios de couverture<sup>1</sup> (fois)</b>                                                                                                                                                                                                                                  |        |        |           |
| Couverture par le bénéfice                                                                                                                                                                                                                                                      | 4,0    | 4,4    | (0,4)     |
| Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts                                                                                                                                                                                      | 7,5    | 8,4    | (0,9)     |
| <b>Autres mesures<sup>1</sup> (en %)</b>                                                                                                                                                                                                                                        |        |        |           |
| Ratio de distribution                                                                                                                                                                                                                                                           | 78     | 78     | — pt      |
| Ratio de distribution du bénéfice net ajusté                                                                                                                                                                                                                                    | 84     | 81     | 3 pts     |
| 1 Se reporter à la rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières ».                                                                                                                                                                 |        |        |           |

Le **ratio de couverture par le bénéfice** s'est établi à 4,0 fois en 2019, en baisse par rapport à 4,4 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 0,2 du ratio, et l'augmentation des coûts d'emprunt, compte tenu de la comptabilisation des intérêts au titre des obligations locatives par suite de l'application d'IFRS 16, s'est traduite par une baisse de 0,6 du ratio.

Le **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** s'est établi à 7,5 fois en 2019, en baisse par rapport à 8,4 fois à l'exercice précédent. La croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est traduite par une hausse de 0,4 du ratio, et l'augmentation du montant net des charges d'intérêts, compte tenu de la comptabilisation des intérêts au titre des obligations locatives par suite de l'application d'IFRS 16, s'est traduite par une réduction de 1,3 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 qui est de 65 % à 75 % des bénéfices nets par action pour 2019, 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. Afin d'assurer une cohérence avec la manière dont nous gérons nos activités, nous avons révisé notre indication visée, avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2020, laquelle sera calculée comme représentant 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective. Les mesures historiques pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2019 sont présentées à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée et, dans les deux cas, elles excédaient la fourchette visée.

**7.6 Facilités de crédit**

Au 31 décembre 2019, nous avons des liquidités disponibles d'environ 1,2 milliard de dollars en vertu de la facilité de crédit renouvelable de TELUS, et nous disposons d'un montant d'environ 157 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 non garantie de 2,25 milliards de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) conclue avec un consortium se composant d'institutions financières et dont l'échéance est le 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 2019**

| (en millions de dollars)                                  | Échéance    | Montant disponible | Montant utilisé | Lettres de crédit émises, mais non utilisées | Sûreté pour le programme de papier commercial | Liquidités disponibles |
|-----------------------------------------------------------|-------------|--------------------|-----------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------|
| Facilité de crédit renouvelable <sup>1</sup>              | 31 mai 2023 | 2 250              | —               | —                                            | (1 015)                                       | 1 235                  |
| 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 2019, notre ratio de levier financier consolidé s'établissait à environ 3,20:1,00 et notre ratio de couverture consolidé à environ 7,53:1,00. 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 à tout moment du papier commercial d'un montant maximal de 1,4 milliard de dollars au 31 décembre 2019. Nous utilisons des contrats de change à terme pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial libellé en dollars américains. Le programme de papier commercial doit être utilisé aux fins générales de la société, y compris, sans s'y limiter, pour les dépenses d'investissement et les placements. Notre capacité à avoir un accès raisonnable au marché du papier commercial aux États-Unis dépend de nos notations du crédit (se reporter à la rubrique 7.8, « Notations du crédit »).

**Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.**

Au 31 décembre 2019, 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 et une composante prêt à terme de 120 millions de dollars US amortissable. La facilité de crédit est sans recours pour TELUS Corporation. Le taux d'intérêt moyen pondéré de la composante renouvelable en cours était de 3,25 % au 31 décembre 2019.

Après le 31 décembre 2019, la facilité de crédit bancaire a été modifiée et viendra à échéance le 28 janvier 2025; la composante renouvelable et la composante prêt à terme amortissable ont chacune été haussées à 600 millions de dollars US, et TELUS Corporation (en sa qualité de coprêteur à 12,5 %) s'est jointe au consortium de prêteurs.

**Autres facilités sous forme de lettres de crédit**

Au 31 décembre 2019, nous disposions de lettres de crédit en cours de 184 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. Au 31 décembre 2019, nous disposions de liquidités disponibles d'un montant de 131 millions de dollars aux termes de diverses facilités non engagées sous forme de lettres de crédit. Nous disposions de lettres de crédit supplémentaires d'un montant de 880 millions de dollars afin de participer aux enchères de spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 600 MHz tenues par Innovation, Sciences et Développement économique Canada en mars et en avril 2019, et relativement auxquelles une analyse plus détaillée est présentée à la note 18 a) des états financiers consolidés. Parallèlement au financement des licences de spectre, ces lettres de crédit supplémentaires ont été remboursées.

**Autres passifs au titre de la dette à long terme**

Les autres passifs au titre de la dette à long terme portent intérêt au taux de 3,29 %, sont garantis par les licences de spectre des SSFE-4 connexes et sont assujéti à un calendrier d'amortissement en vertu duquel le capital est remboursé au cours de la période allant jusqu'à l'échéance, soit le 31 mars 2035.

### **Autres emprunts à court terme**

Au 31 décembre 2019, TELUS Corporation avait reçu une lettre d'engagement visant une facilité de crédit non renouvelable non garantie à prélèvement unique de 750 millions de dollars arrivant à échéance un an après l'achèvement de la documentation, qui servira aux fins générales de l'entreprise. La facilité sera disponible une fois la documentation remplie et les conditions respectées. Une fois la facilité disponible, nous disposerons de 30 jours pour effectuer le prélèvement, après quoi le montant consenti non prélevé sera annulé. Au 13 février 2020, la documentation n'était pas achevée. La facilité de crédit porte intérêt au taux préférentiel ou au taux des acceptations bancaires (tous ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables. Les déclarations, les garanties et les clauses restrictives ne différeront généralement pas de celles de la facilité de crédit existante de TELUS.

### **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 et, au 31 décembre 2019, les liquidités disponibles s'élevaient à 400 millions de dollars. (Se reporter à la *note 22* des états financiers consolidés.) Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par une décomptabilisation des créances clients cédées.

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 13 février 2020, la notation était plus élevée que la notation minimale devant être maintenue.

### **7.8 Notations du crédit**

Aucun changement n'a été apporté à nos notations du crédit de première qualité en 2019, ou au 13 février 2020. 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 10.13*, « *Financement, dette et dividendes* ».)

## 7.9 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels

### Instruments financiers

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

| 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 <sup>1</sup>                                                                                                | X       |           | X                 |                |                      |
| Actifs sur contrat                                                                                            | Coût amorti <sup>1</sup>                                                                                                | X       |           |                   |                |                      |
| Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière | Coût amorti <sup>1</sup>                                                                                                |         |           |                   | X              |                      |
| Emprunts à court terme                                                                                        | Coût amorti <sup>1</sup>                                                                                                |         | X         | X                 | X              |                      |
| Créditeurs                                                                                                    | Coût amorti <sup>1</sup>                                                                                                |         | X         | X                 |                |                      |
| Provisions (incluant les créditeurs à l'égard de la restructuration)                                          | Coût amorti <sup>1</sup>                                                                                                |         | X         | X                 |                | X                    |
| Dette à long terme                                                                                            | Coût amorti <sup>1</sup>                                                                                                |         | X         | X                 | X              |                      |
| Évalué à la juste valeur                                                                                      |                                                                                                                         |         |           |                   |                |                      |
| Trésorerie et placements temporaires                                                                          | Juste valeur par le biais du résultat net <sup>2</sup>                                                                  | X       |           | X                 | X              |                      |
| Placements à long terme (qui ne font pas l'objet d'une influence notable) <sup>3</sup>                        | Juste valeur par le biais du résultat net/Juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global <sup>3</sup> |         |           | X                 |                | X                    |
| Dérivés liés aux opérations de change <sup>4</sup>                                                            | Juste valeur par le biais du résultat net <sup>2</sup>                                                                  | X       | X         | X                 |                |                      |
| Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions <sup>4</sup>                                            | Juste valeur par le biais du résultat net <sup>2</sup>                                                                  | 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.

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

## Engagements et passifs éventuels

### Obligations contractuelles au 31 décembre 2019

| (en millions de dollars)                                                                 | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  | 2025-2029 | Par la suite | Total  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|--------------|--------|
| Emprunts à court terme                                                                   |       |       |       |       |       |           |              |        |
| Obligations au titre des intérêts                                                        | 3     | 3     | —     | —     | —     | —         | —            | 6      |
| Obligations au titre du capital <sup>1</sup>                                             | —     | 100   | —     | —     | —     | —         | —            | 100    |
|                                                                                          | 3     | 103   | —     | —     | —     | —         | —            | 106    |
| Dettes à long terme                                                                      |       |       |       |       |       |           |              |        |
| Obligations au titre des intérêts                                                        | 622   | 602   | 552   | 507   | 480   | 1 796     | 4 090        | 8 649  |
| Échéances relatives au capital                                                           | 1 035 | 1 096 | 1 683 | 514   | 1 115 | 5 515     | 6 012        | 16 970 |
|                                                                                          | 1 657 | 1 698 | 2 235 | 1 021 | 1 595 | 7 311     | 10 102       | 25 619 |
| Contrats de location                                                                     |       |       |       |       |       |           |              |        |
| Obligations au titre des intérêts                                                        | 69    | 55    | 45    | 39    | 32    | 107       | 102          | 449    |
| Échéances relatives au capital                                                           | 304   | 283   | 162   | 150   | 125   | 322       | 286          | 1 632  |
|                                                                                          | 373   | 338   | 207   | 189   | 157   | 429       | 388          | 2 081  |
| Engagement lié aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction <sup>2</sup> | 10    | —     | —     | —     | —     | —         | —            | 10     |
| Coûts d'occupation <sup>2</sup>                                                          | 127   | 119   | 105   | 103   | 90    | 226       | 105          | 875    |
| Obligations d'achat <sup>3</sup>                                                         |       |       |       |       |       |           |              |        |
| Charges d'exploitation                                                                   | 1 232 | 1 218 | 357   | 82    | 83    | 186       | 193          | 3 351  |
| Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles                             | 157   | 10    | 5     | 4     | 5     | —         | —            | 181    |
|                                                                                          | 1 389 | 1 228 | 362   | 86    | 88    | 186       | 193          | 3 532  |
| Passifs financiers ne portant pas intérêt                                                | 2 639 | 43    | 7     | 5     | 5     | 4         | —            | 2 703  |
| Autres obligations                                                                       | 31    | (1)   | 7     | (1)   | (1)   | 25        | 1            | 61     |
| Total                                                                                    | 6 229 | 3 528 | 2 923 | 1 403 | 1 934 | 8 181     | 10 789       | 34 987 |

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

2 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, 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 ».

3 Le cas échéant, les obligations d'achat tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2019. 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 10.16, « 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 2019, nous n'avions constaté aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

## **7.10 Information sur les actions en circulation**

### **Actions en circulation (en millions)<sup>1</sup>**

**31 décembre 2019    31 janvier 2020**

|                                                                                                                                                             |     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Actions ordinaires                                                                                                                                          | 605 | 607 |
| 1 Avant le fractionnement d'actions – se reporter à « Fractionnement d'actions – événement postérieur à la clôture de l'exercice 2019 », à la rubrique 1.3. |     |     |

## **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 53 millions de dollars en 2019, comparativement à 64 millions de dollars en 2018. La diminution de la charge au titre de la rémunération versée aux principaux dirigeants est attribuable à une rémunération fondée sur des actions plus élevée en 2018, qui découle 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 sont non significatives.

### **Transactions avec des coentreprises immobilières**

En 2019, 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.

Les engagements et les passifs éventuels liés à la coentreprise immobilière TELUS Sky comprennent des engagements contractuels jusqu'en 2020 au titre des travaux de construction (environ 37 millions de dollars au 31 décembre 2019), 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 66⅔ % et avec TELUS en sa qualité de coprêteur à 33⅓ %) en vertu d'une convention de crédit qui viendra à échéance le 31 août 2021. Nous avons conclu un contrat de location avec la coentreprise immobilière TELUS Sky; aux fins de la comptabilisation des contrats de location, ce contrat a débuté au cours du trimestre clos le 31 mars 2019.

## 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 2019. 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.

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

#### Généralités

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

| États consolidés de la situation financière                                        | États consolidés du résultat net et du résultat global |                            |                                            |                                               |                                                 |                      |                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                    | Produits d'exploitation                                | Charges d'exploitation     |                                            |                                               |                                                 | Coûts de financement | Réévaluations des régimes à prestations définies du personnel <sup>1</sup> |
|                                                                                    |                                                        | 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 <sup>2</sup>                                  |                      |                                                                            |
| Régimes de retraite à prestations définies du personnel                            |                                                        |                            | X                                          | X <sup>3</sup>                                | X <sup>3</sup>                                  | X                    | X                                                                          |
| Immobilisations corporelles, montant net                                           |                                                        |                            |                                            | X                                             |                                                 |                      |                                                                            |
| Provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations |                                                        | X                          |                                            | X                                             |                                                 | X                    |                                                                            |
| Provisions au titre des regroupements d'entreprises                                | X                                                      |                            |                                            |                                               |                                                 | X                    |                                                                            |
| Placements                                                                         | X                                                      |                            |                                            |                                               |                                                 |                      |                                                                            |
| Débiteurs                                                                          |                                                        | X                          |                                            |                                               |                                                 |                      |                                                                            |
| Actifs sur contrat                                                                 | X                                                      | X                          |                                            |                                               |                                                 |                      |                                                                            |
| Stocks                                                                             |                                                        | X                          |                                            |                                               |                                                 |                      |                                                                            |

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

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

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 et taxes à recevoir), passifs courants (impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer), impôt différé et capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (bénéfices non distribués), et participation ne donnant pas le contrôle. Sauf indication expresse, l'analyse de chaque estimation comptable critique est la même pour nos deux secteurs opérationnels, à savoir le secteur 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 34 % du total de l'actif au 31 décembre 2019 (33 % au 31 décembre 2018). Les licences de spectre, qui sont comprises dans les immobilisations incorporelles, représentaient environ 26 % du total de l'actif aux 31 décembre 2019 et 2018.
- Le poste « Goodwill, montant net », représentait environ 14 % du total de l'actif au 31 décembre 2019, et environ 14 % du total de l'actif au 31 décembre 2018.
- Le poste « Immobilisations corporelles, montant net », figurant dans nos états consolidés de la situation financière, représentait environ 37 % du total de l'actif aux 31 décembre 2019 et 2018.
- 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 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 sortie. Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie 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 sert à déterminer l'obligation au titre des prestations constituées et se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes. Il est établi annuellement à la fin de chaque année civile, en fonction des rendements des indices des obligations de sociétés à long terme, en consultation avec des actuaires. Les hausses de rémunération futures se fondent sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques. Nous avons examiné les durées relatives à nos obligations au titre des prestations constituées et au coût des services rendus au cours de la période, et nous avons noté qu'il existe un écart d'environ 10 ans entre ces durées. Étant donné que des taux d'actualisation individuels reflètent avec une plus grande exactitude ces obligations et ce coût, nous avons appliqué une méthode axée sur un taux d'actualisation double à compter de 2016.
- Au moins une fois par année, les hypothèses portant sur les régimes de retraite à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Les hypothèses qui servent à établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite incluent l'espérance de vie, les taux d'actualisation, les estimations du marché et les taux d'accroissement futurs de la rémunération. Des changements importants de la performance financière globale et des postes des états financiers pourraient survenir en raison de modifications raisonnablement probables des hypothèses importantes qui sous-tendent cette estimation, étant donné que certaines hypothèses pourraient avoir été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Se reporter à la *note 15* des états financiers consolidés pour une analyse plus détaillée à ce sujet.
- Cette estimation comptable relative aux régimes de retraite à prestations définies du personnel concerne des composantes des charges d'exploitation, des coûts de financement et des autres éléments du résultat global figurant dans nos états consolidés du résultat net et du résultat global. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant aux hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations 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 raisonnablement susceptible de varier d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation de ces incertitudes importantes.

- Cette estimation comptable concerne les postes d'actifs et de passifs importants figurant dans nos états consolidés de la situation financière, qui constituaient moins de 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2019 et 2018, et environ 9 % du total du passif et des capitaux propres au 31 décembre 2019 (2018 – environ 10 %). Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant à la probabilité que les positions fiscales seront maintenues, au montant d'impôt que nous nous attendons à verser, aux résultats d'exploitation futurs et au moment du renversement des différences temporaires déductibles et des différences temporaires imposables et des taux d'imposition applicables aux exercices futurs, nous pourrions connaître des ajustements importants au titre de l'impôt exigible et de l'impôt différé. Ces ajustements pourraient donner lieu à une hausse des sorties de trésorerie ou à des sorties de trésorerie plus tôt qu'il était prévu.

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

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

- Les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont comptabilisés à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé.
- Au moins une fois par année, les hypothèses qui sous-tendent les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations comprennent les attentes concernant l'inflation, les taux d'actualisation ainsi que tout changement relatif au moment et au montant des flux de trésorerie futurs sous-jacents, qui peuvent couvrir plusieurs décennies. Des changements importants de la situation financière pourraient survenir en raison de modifications raisonnablement probables des hypothèses importantes qui sous-tendent ces estimations, étant donné que certaines hypothèses pourraient avoir été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Le coût de la mise hors service d'immobilisations comptabilisé à l'actif est amorti de la même façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation est prise en compte dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.
- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante comprenait environ 1 % du total du passif et des capitaux propres aux 31 décembre 2019 et 2018. 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 importantes en ce qui a trait à l'avenir. Il est

raisonnablement probable que le montant des provisions au titre des options de vente position vendeur varie d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation des résultats futurs et des fluctuations des taux de change.

- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des options de vente position vendeur à l'égard de participations ne donnant pas le contrôle du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante représentait environ 1 % du total du passif et des capitaux propres aux 31 décembre 2019 et 2018. 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 2 % du total de l'actif au 31 décembre 2019 (2018 – 3 %). 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 bénéfice 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.

## 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 » de nos états consolidés de la situation financière, qui constituait environ 5 % du total de l'actif aux 31 décembre 2019 et 2018. 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 représentait environ 3 % du total de l'actif au 31 décembre 2019 (2018 – 4 %). Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la correction de valeur pour perte de valeur des actifs sur contrat, nous pourrions enregistrer une hausse de la correction de valeur pour perte de valeur des contrats à l'encontre des actifs sur contrat dans l'avenir. Une telle correction de valeur pour perte de valeur ne donne pas lieu en soi à des sorties de trésorerie.

**Stocks***Correction de valeur pour désuétude des stocks*

- Nous calculons notre correction de valeur pour désuétude des stocks en fonction du taux de rotation des stocks prévu, du classement chronologique des stocks et des attentes actuelles et futures relatives à la gamme de produits.
- Les hypothèses qui sous-tendent la correction de valeur pour désuétude des stocks comprennent les tendances en matière de ventes futures et la gamme de produits, ainsi que les besoins prévus au titre des stocks et la composition des stocks requis pour appuyer ces ventes futures. Notre estimation de la correction de valeur pour désuétude des stocks pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, en raison des changements apportés à la gamme de produits et du degré d'acceptation par le consommateur de ces produits.
- Cette estimation comptable concerne le poste « Stocks » de nos états consolidés de la situation financière, qui constituait environ 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2019 et 2018. Si la correction de valeur pour désuétude des stocks s'avérait inadéquate, nous pourrions devoir engager une charge au poste « Achat de biens et services » dans l'avenir. La correction de valeur pour désuétude des stocks ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

**8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables**

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

- Première application des normes, interprétations et modifications des normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière.
- Normes, interprétations et modifications des normes non encore entrées en vigueur et non encore appliquées.
- Incidence de l'application des nouvelles normes à l'exercice 2019.

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

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

**9.1 Industrie des télécommunications en 2019**

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) ont augmenté d'environ 2 % en 2019. 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 appareils à forte concentration de données, y compris les téléphones intelligents et les tablettes.

TELUS a présenté des produits de 14,7 milliards de dollars, les produits et services mobiles représentant 56 % 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, des 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 services de transmission de la voix et de transmission de données existants.

## 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 1,6 % et une croissance du BAIIA ajusté d'environ 7,7 % en 2019. La croissance des produits tirés des services de réseau mobile de TELUS s'est établie à 1,6 %, et la croissance du BAIIA ajusté du secteur des services mobiles de TELUS s'est établie à 7,7 %.

Nous estimons que le nombre de nouveaux abonnés de l'industrie canadienne des services mobiles en 2019 s'est chiffré à environ 1,9 million, compte tenu des ajouts nets d'abonnés des téléphones mobiles de TELUS, comparativement à environ 1,5 million de nouveaux abonnés en 2018. 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. Avec prise d'effet au premier trimestre de 2019, nous avons révisé, sur une base rétrospective, notre définition d'abonné des téléphones mobiles (se reporter à la rubrique 11.2, « Indicateurs opérationnels », pour les définitions). Le taux de pénétration lié aux services mobiles a augmenté pour s'établir à environ 92 % au Canada en 2019, et ce taux devrait s'accroître en 2020. 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.

Le marché canadien des services mobiles continue de se caractériser par un niveau élevé d'activités liées aux acquisitions et à la rétention 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 le lancement de nos forfaits mobiles de données illimitées et 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 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 modérée du MFMAA, 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 rentable de nos clients 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 :

- Assurer l'évolution de notre démarche concernant les forfaits mobiles et les ventes d'appareils en procédant au lancement simultané de nos forfaits de données illimitées Sans tracas, de notre programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS et des Rabais famille TELUS, ce qui a permis de simplifier les choses pour nos clients et les membres de notre équipe, tout en prenant en charge l'augmentation des transactions numériques.
- 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 (« IoD ») 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 liées à des caractéristiques économiques 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 la croissance des services d'itinérance en continuant d'encourager nos clients voyageant à l'étranger à utiliser l'option Voyagez Connecté<sup>MD</sup>, 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 (« MMMAA »), de manière à renforcer et à améliorer nos marges d'exploitation, y compris la poursuite de nos initiatives d'efficacité et d'efficacité opérationnelles.

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

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 87 % dans l'ouest du Canada et de 87 % 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 7,0 millions à la fin de 2019 (part de marché de 49 %), en hausse de 3 % par rapport à environ 6,9 millions à la fin de 2018. Le nombre d'abonnés aux services Internet offerts par les sociétés de télécommunications est d'environ 7,0 millions (part de marché de 49 %), en hausse de 4 % par rapport à environ 6,7 millions à la fin de 2018. 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, ainsi que de l'augmentation marquée des services de sécurité et de domotique résidentielles.

Les Canadiens regardent encore la télé conventionnelle, mais les plateformes numériques jouent un rôle de plus en plus important dans l'industrie de la radiodiffusion et en matière de contenu. 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 5 % en 2019, portant à 3,0 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 5,3 millions d'abonnés aux services de télévision, ce qui représente une part de marché de 49 %, soit un résultat en baisse par rapport à 51 % à la fin de 2018. Le nombre résiduel d'abonnés au sein de l'industrie est servi par des fournisseurs de services de télévision par satellite ainsi que par des fournisseurs régionaux.

Au cours des dernières années, notamment en 2019, trois des principaux câblodistributeurs canadiens ont lancé de nouveaux services de télévision fondés sur la plateforme X1 de Comcast, notamment Shaw, Rogers et, plus récemment, Québecor sous la marque Vidéotron. Notre plateforme Optic TV sur IP continue de nous procurer de nombreux avantages en matière de service par rapport à cette plateforme de câblodistribution, y compris : la flexibilité des tarifs, les forfaits et les ensembles offerts à tous les clients; la clarté et la qualité des images; la profondeur et l'étendue du contenu, 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 Optic TV, 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 le réseau TELUS PureFibre au premier rang des réseaux au chapitre de la diffusion en continu de la programmation de Netflix au Canada en 2019, selon l'indice ISP Speed de Netflix concernant les fournisseurs de services Internet canadiens publié mensuellement), 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 au Canada continuent d'acquérir et de développer autrement des capacités en matière de sécurité et de domotique résidentielles. Au quatrième trimestre de 2019, nous avons acquis Services de sécurité ADT Canada, inc., l'un des principaux fournisseurs de solutions de sécurité et de domotique pour les clients résidentiels et d'affaires au Canada. En 2018, nous avons acquis l'ensemble des clients, des actifs et des activités d'AlarmForce Industries Inc., en Colombie-Britannique, en Alberta et en Saskatchewan, ainsi que d'autres entreprises de moindre envergure dans le domaine de la sécurité

résidentielle et d'entreprise. Ces acquisitions renforcent notre engagement à tirer parti de la puissance de la technologie pour apporter des fonctionnalités de pointe alliant commodité, contrôle et sécurité dans un plus grand nombre de résidences et d'entreprises au Canada, tout en procurant des occasions d'offrir des solutions groupées attrayantes et d'assurer l'évolution de notre stratégie Maison connectée tout en accélérant notre entrée sur le marché des solutions pour maison intelligente. Nos solutions Sécurité Maison connectée et Sûreté d'entreprise de TELUS complètent notre service à la clientèle hors pair dans l'industrie et mettent à profit notre stratégie et notre engagement à tirer parti de notre réseau mobile et de notre réseau PureFibre de calibre mondial pour continuer d'améliorer nos services Maison connectée et nos services aux entreprises, nos services liés à la sécurité, à l'IdO, à la cybersécurité, aux immeubles intelligents et aux villes intelligentes, ainsi que nos services liés au secteur de la santé au Canada.

Le nombre estimatif d'abonnés des services de téléphonie offerts par les quatre principaux câblodistributeurs au Canada se chiffrait à environ 3,6 millions à la fin de 2019. Ce nombre représente une part d'environ 43 % du marché des consommateurs au pays, en hausse par rapport à environ 42 % en 2018. 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 la réduction du nombre d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix et à la baisse connexe des produits tirés des services locaux et interurbains, tel qu'il était prévu.

## 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 de données illimitées, les forfaits famille de partage de données et les tablettes, ainsi que la croissance relative aux appareils IdO 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 à un rythme plus modéré que les dernières années.

Bien que la technologie LTE et la technologie LTE évoluée (« LTE-A ») augmentent les vitesses de téléchargement, favorisent l'utilisation de données et améliorent l'expérience client, la croissance du trafic de données pose des défis pour les technologies d'accès sans fil. 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 tenu, en mars et en avril 2019, des enchères combinatoires au cadran visant le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz. Le mode de fonctionnement de l'enchère combinatoire au cadran, conjugué à la portion de spectre réservé de la bande de 30 MHz pour les entreprises régionales (représentant 43 % du spectre offert dans le cadre de l'enchère), a fait en sorte que les entreprises de télécommunications nationales ont payé une prime de 134 % par rapport aux exploitants régionaux et, selon notre analyse, ont payé les prix les plus élevés du monde pour acquérir du spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz. Des enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz et le spectre des ondes millimétriques sont censées avoir lieu en 2020 et en 2021, respectivement.

Les technologies MÀM et IdO 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'IdO et d'autres applications pour générer de la valeur de leurs connexions. L'IdO 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. En 2019, les ajouts d'appareils mobiles connectés se sont établis à 263 000, portant ainsi le nombre d'abonnés des appareils mobiles connectés à environ 1,5 million, en hausse de 22 % par rapport à 2018.

La technologie 5G a commencé à jouer un rôle prépondérant dans l'évolution et l'innovation des technologies à l'échelle mondiale, et 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 télésanté. 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 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.

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, et l'établissement d'un portefeuille se composant de spectre de bande basse, de bande moyenne et de bande haute. Le spectre de bande basse, tel que le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz, 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 essentiel 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 de bande haute, tel que le spectre des ondes millimétriques, peut permettre la prise en charge de vitesses pouvant être 100 fois supérieures à celle du spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz, mais n'offre toutefois pas les mêmes caractéristiques au chapitre de la couverture qui permettent une bonne pénétration dans les immeubles. Ce spectre à bande haute et les vitesses de connexion plus rapides qui y sont associées permettront d'ouvrir la voie à de nouvelles technologies telles que la réalité virtuelle et augmentée. 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 de bande moyenne, soit 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 entre véhicules et toute autre chose. Selon les essais effectués, la bande de fréquence de 3,5 GHz est essentielle à l'élargissement de la couverture 5G et est de plus en plus utilisée aux fins de la couverture 5G à l'échelle mondiale. Nous sommes d'avis que le déploiement judicieux de la technologie 5G devrait progresser à partir de la place qu'occupe la meilleure technologie LTE-A à l'heure actuelle. 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 2020, 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 52 % des foyers n'avaient plus de ligne fixe et que 32 % des foyers n'étaient plus abonnés à un service de télédiffusion en 2019. Bien que nous soyons un fournisseur clé de ces services de remplacement, la diminution des services existants se poursuit, comme prévu, quoique les pertes d'abonnés des services résidentiels de transmission de la voix aient considérablement diminué en 2019. 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 changeante des consommateurs. Selon des études, 46 % des foyers au Canada étaient abonnés à Netflix à la fin de 2019. On s'attend à ce que le lancement d'autres services de télévision en continu se poursuive au Canada, le plus récent et le plus connu étant le service Disney+ lancé au quatrième trimestre de 2019.

Les fournisseurs de contenu télé conventionnel 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 services Internet haute vitesse et des services mobiles de TELUS. Nous continuons d'améliorer notre service Optic TV 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.

Tout comme les entreprises concurrentes propriétaires d'installations, les entreprises de télécommunications continuent d'investir considérablement dans les réseaux à large bande et plus particulièrement dans la 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 2019, 2,22 millions de foyers et d'entreprises avaient accès à notre infrastructure à fibres optiques, qui était offerte à environ 70 % des abonnés à nos services à large bande. L'évolution de la technologie mobile LTE et de notre vaste infrastructure 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 et notre service Optic TV différencié haut de gamme fondé sur la technologie IP, de même que notre service Pik TV à plus faible coût, l'offre de services de sécurité et de domotique résidentielles ainsi que les offres 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 commencera 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 de TI et des services de télécommunications, qui est simplifiée par l'ubiquité du protocole Internet (« IP »), continue de façonner l'environnement concurrentiel, les fournisseurs de services non traditionnels 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 de 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 avons déployé beaucoup d'efforts en 2019 afin de stabiliser ces services, et nous prévoyons enregistrer de nouveau une croissance de ces services et 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 efficiences 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 et des TI 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 une dizaine d'années. L'infonuagique transforme la prestation de services en un modèle axé sur une connexion toujours active et sur « tout en tant que service », et une forte croissance est prévue dans ce domaine. TELUS propose aux entreprises les capacités de son Réseau intelligent offrant l'option 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 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 d'outils et d'applications innovateurs en matière de soins de santé au sein du principal écosystème des soins de santé, en vue de nous positionner de manière concurrentielle en prévision de cette croissance. Ces outils comprennent les dossiers de santé personnels qui favorisent 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 au sein de l'écosystème des soins de santé, conjuguée à la connectivité accrue du réseau à large bande, procure une occasion de prendre en charge le développement et la livraison d'applications pour soins de santé encore plus évoluées qui profiteront aux Canadiens en leur permettant d'améliorer leur état de santé. Après l'acquisition du Groupe Santé Medisys inc. en 2018, nous avons été en mesure d'offrir des services de soins virtuels par l'intermédiaire de Medisys sur demande, et nous avons davantage accru ces capacités en matière de soins virtuels par suite de l'acquisition d'Akira en 2019, ce qui permet aux patients d'avoir accès aux soins dont ils ont besoin en s'adressant à une infirmière praticienne. Au premier trimestre de 2019, TELUS Santé et Babylon ont lancé un service de soins de santé virtuels avant-gardiste, appelé Babylon par TELUS Santé, qui promet d'élargir et de révolutionner l'accès aux soins de santé. Au moyen d'un vérificateur de symptômes novateur propulsé par l'intelligence artificielle, les utilisateurs peuvent obtenir de l'information au sujet de leur santé et, au besoin, parler directement avec un médecin autorisé en toute facilité à partir de leur téléphone intelligent. Combinées, ces solutions et capacités en matière de soins de santé virtuels permettent aux Canadiens de mieux prendre leur santé en main et d'obtenir les soins et les informations dont ils ont besoin au moment qui leur convient, ce qui constitue un grand pas en avant dans l'évolution du système de soins de santé au Canada par rapport à l'actuel statu quo. En 2020 et dans l'avenir, TELUS Santé tirera parti de ces outils numériques en matière de santé ainsi que d'autres outils pour élargir l'accès aux soins pour tous les Canadiens.

TELUS International, notre fournisseur de services 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 2019* », 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 les plus exigeantes, les plus averties et les plus perturbatrices dans le monde. TELUS Corporation demeure le plus important client de TELUS International. Depuis sa création aux Philippines il y a 15 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 offre aux clients une expérience client exceptionnelle à partir d'établissements situés en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie. En 2020, TELUS International a considérablement augmenté son champ d'activité en acquérant, le 31 janvier 2020, Competence Call Center (« CCC »), un fournisseur de services d'affaires à forte valeur ajoutée axés sur la gestion des relations avec la clientèle et la modération de contenu, pour un montant totalisant environ 915 millions € (environ 1,3 milliard de dollars CA), déduction faite de la dette prise en charge. Cette acquisition, qui a été conclue, accroît considérablement l'envergure et la diversité de TELUS International. Par suite de la fusion, la taille et la portée de TELUS International augmenteront pour englober près de 50 000 membres de l'équipe, qui assureront l'expérience client

et offriront des solutions couvrant la transformation numérique, la modération de contenu, la gestion du cycle de vie des TI, les services-conseils et la consultation sur les technologies numériques, la gestion des risques et le soutien administratif dans une cinquantaine de langues et à partir de plus de 50 centres de services dans 20 pays. L'acquisition s'inscrit dans la foulée d'une stratégie de croissance fructueuse pour TELUS International, qui se trouvera ainsi dans une position avantageuse pour effectuer un éventuel futur premier appel public à l'épargne visé dans les 12 à 24 prochains mois et pour assurer sa croissance continue dans les années à venir.

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 actuelles. Ces initiatives, conjuguées à la priorité que nous accordons sans relâche 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 2020

En 2020, nous prévoyons une croissance du BAIIA, en raison de la demande croissante en matière de données dans le cadre de nos produits et services mobiles et fixes, les clients désirant avoir accès à des vitesses plus rapides; le maintien de notre orientation stratégique soutenue à l'égard de nos capacités en matière de services mobiles et de services fixes (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 aux fins de notre évolution vers la technologie 5G; de nos efforts soutenus visant à accroître la simplicité et l'efficacité opérationnelles; et de la priorité soutenue que nous accordons à l'expérience client dans tous nos secteurs d'activité, notre objectif étant de simplifier les interactions de nos clients avec nous tout en réduisant notre structure de coûts générale.

Nos hypothèses soutenant nos perspectives pour 2020 se basent, de façon générale, sur l'analyse de l'industrie, y compris nos estimations de la croissance économique et de l'industrie des télécommunications (se reporter à la *rubrique 1.2, « Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités »*), sur nos résultats de 2019, ainsi que sur les tendances relativement auxquelles une analyse est présentée à la *rubrique 5*. Nos principales hypothèses comprennent ce qui suit :

- Taux de croissance estimé de l'économie au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 1,6 %, de 2,3 %, de 1,9 %, de 1,6 % et de 1,6 %, respectivement.
- Taux de chômage annuel estimé au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 5,9 %, de 4,7 %, de 6,9 %, de 5,7 % et de 5,0 %, respectivement.
- Nombre annuel estimé de mises en chantier d'habitations, sur une base non ajustée, au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 201 000 unités, de 39 000 unités, de 27 000 unités, de 73 000 unités et de 46 000 unités, respectivement.
- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorable importante.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des produits et services mobiles et des produits et services fixes dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse continue de la pénétration de l'industrie des téléphones mobiles au Canada.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, qui cherchent une connectivité mobile accrue à Internet et des vitesses plus élevées.
- 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 liés aux produits et services mobiles, qui découlent 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. La croissance des appareils mobiles connectés se poursuit, en raison de l'accroissement et de la diversification de nos offres en matière d'IdO.
- Croissance continue des produits d'exploitation tirés des produits et services fixes de transmission de données, qui reflète l'accroissement du nombre d'abonnés aux services Internet ainsi qu'aux services de télévision et de sécurité, l'augmentation des vitesses, les forfaits comportant des données illimitées ou de plus importants lots de données de même que l'élargissement de notre infrastructure à large bande, ainsi que l'offre de solutions en santé et des services de sécurité résidentielle et d'entreprise.
- Baisse continue des produits tirés des services résidentiels de transmission de la voix en raison du remplacement de la technologie et de l'utilisation accrue de forfaits interurbains.

- Croissance continue des produits d'exploitation et du BAIIA de TELUS International en raison de l'expansion des services offerts aux clients existants, ainsi que des acquisitions d'entreprises.
- 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 101 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel; taux de 3,10 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 3,20 % 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 46 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Coûts de restructuration et autres coûts d'environ 150 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.
- Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles d'environ 2,85 milliards de dollars à 2,95 milliards de dollars.
- Impôt sur le résultat : impôt sur le résultat calculé selon le taux d'imposition prévu par la loi applicable de 26,2 % à 26,8 % et paiements d'impôt en trésorerie d'environ 390 millions de dollars à 470 millions de dollars (2019 – 629 millions de dollars).
- Investissements supplémentaires dans l'infrastructure à large bande alors que nous avons atteint environ 70 % des abonnés de notre réseau à large bande au 31 décembre 2019, 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 3 500 MHz, lesquelles devraient avoir lieu à la fin de 2020 (la date précise demeure inconnue au 13 février 2020).
- Stabilisation continue du taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain (1,33 \$ en 2019).
- 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, Patrimoine canadien, 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 enjeux relativement auxquels l'issue d'un fait nouveau ou d'une instance ne devrait pas, selon nous, avoir une incidence significative sur notre société, il n'existe aucune certitude que l'issue prévue se concrétisera ou que notre évaluation actuelle de son incidence possible sur notre société sera exacte. Se reporter à la *rubrique 10.3, « Questions de réglementation »*.

##### **Licences de radiocommunication et questions liées au spectre**

ISDE réglemente, entre autres choses, l'attribution et l'utilisation de spectre des radiofréquences au Canada, et assure l'octroi des licences pour appareils radio et des licences pour l'utilisation des bandes de fréquence ou de voies radio à l'intérieur de différentes bandes de fréquence aux fournisseurs de services et aux utilisateurs privés. Le ministère établit également les conditions 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.

##### *Enchères de spectre dans la bande de 3 500 MHz pour prendre en charge la technologie 5G*

Le 5 juin 2019, ISDE a publié le document intitulé *Décision sur l'examen de la bande de 3 500 MHz pour permettre une utilisation flexible et décisions préliminaires sur les changements à apporter à la bande de 3 800 MHz*, ainsi que le document intitulé *Consultation sur un cadre politique et de délivrance de licences concernant le spectre dans la bande de 3 500 MHz*, qui ont pour but d'établir un 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. Le ministre de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique a laissé savoir que les enchères visant le spectre dans la bande

de fréquence de 3 500 MHz auront lieu à la fin de 2020 (la date précise demeure inconnue au 13 février 2020) et que les enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz devraient avoir lieu en 2022. Bien que la décision transitoire, au moyen du spectre récupéré, fasse en sorte qu'une portion de la bande puisse faire l'objet d'enchères dans tous les marchés, il y a un risque que 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 2019, ISDE a publié le document intitulé *Décisions sur la libération du spectre des ondes millimétriques à l'appui des technologies de la 5G*, en vertu duquel il réattribue plusieurs tranches du spectre des ondes millimétriques aux fins des services mobiles. 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 ces ondes millimétriques dans l'avenir, et prévoit tenir des enchères visant ce spectre en 2021. Il y a un risque que les règles concernant les enchères joueront en faveur de certains fournisseurs autres que notre société et se répercuteront sur notre capacité à acquérir une quantité appropriée de 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.

##### *Examen des services sans fil mobiles*

Le 28 février 2019, le CRTC a publié l'avis de consultation prévu pour l'examen du cadre réglementaire des services sans fil mobiles. L'examen portera sur trois questions importantes : le niveau de concurrence sur le marché de détail, le cadre réglementaire actuel des services sans fil mobiles de gros, avec un accent sur l'accès de gros pour les exploitants de réseaux mobiles virtuels (« ERMV ») à ce marché, et l'avenir des services sans fil mobiles au Canada, avec un accent sur la réduction des barrières au déploiement de l'infrastructure. Le CRTC a également fourni un point de vue préliminaire indiquant qu'il devrait y avoir davantage de possibilités pour les ERMV. Nous avons participé à cette instance et présenté des éléments de preuve visant à démontrer la performance élevée des services sans fil au Canada, notamment en ce qui a trait à la couverture des réseaux, à la qualité des réseaux, à la disponibilité des services et aux tarifs. Nous participerons à toutes les étapes de cette instance, la prochaine étape étant une audience devant débiter le 18 février 2020. Nous ne connaissons pas l'incidence de cette instance sur notre société tant que le CRTC n'aura pas rendu une décision, et nous nous attendons à ce que cette décision soit rendue au plus tôt au milieu de 2020.

##### *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 comprennent 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 réglementaire 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 des services de gros dégroupés a débuté en 2017. L'examen des tarifs et les études de coûts connexes seront effectués par la suite.

Le moment auquel aura lieu la mise en œuvre des services de gros dégroupés pourrait également être touché par la demande de révision et de modification de la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326* que le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens inc. (« CORC ») a présentée au CRTC et qui vise à obtenir, entre autres choses, la mise en place de mesures de redressement interlocutoires ayant pour but de supprimer la limite de vitesse, en vertu desquelles le régime d'accès aux services de gros groupés actuel ne s'appliquera pas aux vitesses supérieures à 100 Mbps dans l'attente de l'introduction de services dégroupés; ainsi que la mise en place de mesures de redressement permanentes donnant aux installations FTTP un accès à des services de gros dégroupés. Le 20 mars 2019, le CRTC a approuvé la demande du CORC visant à mettre en place des mesures de redressement interlocutoires. Nous avons été autorisés à interjeter appel de cette décision auprès de la Cour d'appel fédérale, et nous nous attendons à ce qu'une décision soit rendue en 2020. La décision du CRTC concernant les mesures de redressement permanentes que cherche à obtenir le CORC demeure en délibéré. Nous ne nous attendons pas à ce que la demande du CORC visant à établir des mesures de redressement interlocutoires 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 la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326* sur notre société.

### *Tarifs définitifs concernant les services d'accès de gros groupé à Internet*

Le 15 août 2019, le CRTC a publié l'*Ordonnance de télécom CRTC 2019-288*, dans laquelle il établit les tarifs définitifs concernant les services d'accès de gros groupé à Internet pour les entreprises de services locaux titulaires (les « ESLT ») et les entreprises de câblodistribution. Les tarifs définitifs étaient considérablement moins élevés que les tarifs provisoires, et le CRTC a ordonné que les tarifs soient appliqués rétroactivement au 6 octobre 2016. L'incidence financière de cette décision n'est pas significative pour notre société, en raison du volume actuel d'abonnés à nos services Internet de gros.

Le 13 septembre 2019, Bell Canada et ses sociétés affiliées, de même qu'un certain nombre d'autres entreprises de câblodistribution, ont présenté à la Cour d'appel fédérale des demandes séparées ayant pour but d'interjeter appel de l'*Ordonnance de télécom CRTC 2019-288*. Bell Canada et les entreprises de câblodistribution ont également demandé à la Cour de suspendre l'ordonnance. Le 22 novembre 2019, la Cour d'appel fédérale a approuvé les deux demandes d'interjeter appel et a accordé une suspension de l'ordonnance jusqu'à ce que la Cour ait statué sur l'appel. Nous nous attendons à ce que la Cour statue sur l'appel en 2020.

Séparément, le 13 novembre 2019, nous avons présenté au gouverneur en conseil une pétition ayant pour but de renvoyer au CRTC la décision rendue dans l'*Ordonnance de télécom 2019-288* pour qu'il établisse à nouveau les tarifs, et de demander la modification de ladite ordonnance de manière à supprimer sa prise d'effet rétroactive, sur la base voulant que les tarifs et la composante rétroactive de l'ordonnance nuisent aux investissements futurs. Bell Canada et un certain nombre d'entreprises de câblodistribution ont présenté des pétitions similaires le même jour. Également le 13 novembre 2019, nous avons présenté au CRTC une demande de révision et de modification de l'*Ordonnance de télécom 2019-288*, principalement sur la base voulant que le CRTC a fait des erreurs lorsqu'il a calculé les coûts des entreprises de télécommunications. Finalement, le 13 décembre 2019, Bell Canada et un certain nombre d'entreprises de câblodistribution ont également présenté au CRTC des demandes de révision et de modification de l'*Ordonnance de télécom 2019-288*.

### *Instances de suivi du rapport du CRTC sur les pratiques de vente des grandes entreprises de services de télécommunication*

Le 20 février 2019, le CRTC a publié le *Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications*. Le CRTC a publié ce rapport à la suite d'une instance que le gouverneur en conseil lui avait ordonné d'entamer, dans le but d'examiner les pratiques de vente trompeuses ou agressives liées aux services de télécommunication, leur fréquence et leur incidence sur les consommateurs, ainsi que les solutions possibles. Bien que le rapport ne constitue pas en soi une directive ou une ordonnance juridiquement contraignante, il y est indiqué que le CRTC peut entamer certaines instances et activités de suivi comprenant, sans s'y limiter, un nouveau programme « client mystère », des outils visant à fournir de plus amples renseignements aux consommateurs et la présentation de données sur les plaintes, ainsi qu'une instance visant à déterminer s'il y a lieu d'imposer des mesures de conformité obligatoires et des mesures accrues de présentation de rapports publics au sujet des fournisseurs de services dont le comportement descend au-dessous d'un seuil de comportement acceptable. Tant que le CRTC ne publiera pas de plus amples renseignements sur ses activités de suivi, il est impossible de déterminer toute nouvelle incidence possible de cet examen sur notre société.

### *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<sup>er</sup> 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. Le 4 février 2020, le CRTC a publié la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2020-41*, « *Independent Telecommunications Providers Association – Demande de révision et de modification de la politique réglementaire de télécom 2018-213* », dans laquelle il rejette la demande de l'ITPA. L'incidence de cette décision n'est pas 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 examine, 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. Le 4 février 2020, le CRTC a publié la *Politique réglementaire de télécom 2020-40*, « *Examen des régimes de plafonnement des prix et d'abstention locale* », dans

laquelle il réitère son intention annoncée en 2018 de procéder au retrait progressif du régime de subvention du service local d'ici 2021, et refuse d'offrir une compensation sous la forme de souplesse tarifaire accrue à l'égard du service local de base réglementé dans des zones de desserte à coût élevé, y compris le fait de maintenir inchangé le régime d'abstention locale. L'incidence de cette décision n'est pas significative.

#### *Examens des exigences en matière de sécurité liées à la technologie 5G – Sécurité publique Canada*

En septembre 2018, le gouvernement fédéral a annoncé la mise en œuvre d'un examen des exigences nationales en matière de cybersécurité liées aux réseaux 5G au Canada. On s'attend à ce que le rapport définitif énonce clairement les politiques qui seront mises en œuvre pour déterminer quels contrôles de sécurité ou quelles restrictions le gouvernement canadien prévoit imposer aux réseaux 5G au Canada. Le gouvernement n'a publié aucun échéancier relatif à la conclusion de cet examen, et n'a aucunement fait part de ses intentions concernant les exigences en matière de cybersécurité liées à la technologie 5G. Compte tenu des multiples mesures gouvernementales ou réglementaires susceptibles de découler de cet examen, il est actuellement impossible de prédire l'incidence de cet examen sur notre société et, de manière générale, sur les fournisseurs de services mobiles au Canada.

#### *Faits nouveaux concernant la politique de sécurité des États-Unis*

Le 16 mai 2019, le président des États-Unis, M. Donald Trump, a signé un décret-loi en vertu duquel le secrétaire du Commerce peut bloquer certaines transactions visant les technologies qui sont réputées constituer des risques pour la sécurité nationale. De plus, le Bureau of Industry and Security (le « BIS ») du département du Commerce des États-Unis a modifié les règlements américains visant l'administration des exportations aux fins de l'ajout de Huawei Technologies Co. Ltd. et ses sociétés affiliées non situées aux États-Unis (collectivement, Huawei) à la liste d'entités du BIS, ce qui a entraîné l'imposition d'exigences supplémentaires en matière d'octroi de licences (les « restrictions ») liées à l'exportation, à la réexportation et au transfert de biens, de services et de technologies à Huawei par des personnes assujetties aux restrictions. Subséquemment, soit le 20 mai 2019, le BIS a adopté un règlement final permettant l'octroi d'une licence générale temporaire de 90 jours, qui rétablit en partie les anciennes exigences en matière d'octroi de licences du BIS liées à l'exportation, à la réexportation et au transfert de biens, de services et de technologies à Huawei dans le cadre de certaines transactions, y compris dans le cadre de l'exploitation continue des réseaux et de l'équipement existants et de la prestation de services de soutien liés aux appareils existants. Le 19 août 2019, un règlement final a permis l'octroi d'une licence générale temporaire pour une période supplémentaire de 90 jours, soit jusqu'au 18 novembre 2019, et le 18 novembre 2019, un règlement final a permis l'octroi d'une licence générale temporaire pour une période supplémentaire de 90 jours, soit jusqu'au 16 février 2020. Compte tenu des multiples mesures gouvernementales ou réglementaires visant Huawei qui sont susceptibles d'être mises en œuvre par le gouvernement américain, il est actuellement impossible de prédire l'incidence de ces mesures sur notre société et, de manière générale, sur les fournisseurs de services mobiles au Canada.

#### *Instance du CRTC concernant le financement d'appareils*

Le 30 août 2019, le CRTC a amorcé une instance aux fins de l'examen des plans de financement des appareils mobiles et demandé à certaines parties, y compris notre société, de faire valoir les raisons pour lesquelles leurs plans de financement d'appareils sont permis en vertu du Code sur les services sans fil. Cette instance fait suite au lancement de plans de financement d'appareils par notre société, ainsi que par Rogers et Bell, en juillet 2019, y compris, en ce qui concerne Rogers et notre société, de plans d'une durée de plus de 24 mois. En vertu de ces plans, les clients qui annulent leurs contrats de services mobiles sont tenus de rembourser immédiatement l'intégralité du solde impayé du financement. Le 2 août 2019, le CRTC a publié une lettre dans laquelle il indique s'attendre à ce que les fournisseurs de services mobiles cessent d'offrir des plans de financement d'appareils d'une durée supérieure à 24 mois afin que le Conseil puisse achever un examen de la pratique. Dans le cadre de l'instance, le CRTC a sollicité des observations concernant l'incidence, sur les consommateurs, des plans de financement d'une durée supérieure à 24 mois, ainsi que sur la façon dont les modalités du Code sur les services sans fil s'appliquent au financement d'appareils. Nous avons à cet égard avisé le CRTC de ce qui suit : les clients désirent financer leurs appareils; les plus longues périodes de financement sont avantageuses pour les clients, car elles se traduisent par des coûts initiaux liés aux appareils moins élevés et car le coût des appareils peut être échelonné sur une plus longue période de temps, réduisant par le fait même leur coût mensuel; le Code pour les services sans fil devrait avoir pour objectif de servir les intérêts des clients; de plus longues périodes de financement favorisent le programme du gouvernement fédéral lié à la prestation de services mobiles abordables. Le CRTC devrait rendre une décision quant à la façon dont il compte traiter les plans de financement; il est encore trop tôt pour déterminer l'incidence de cette instance sur notre société.

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

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

*Engagement du gouvernement relatif à l'abordabilité des services lors de la campagne électorale*

L'abordabilité des services mobiles était l'un des sujets de la campagne électorale lors des élections fédérales d'octobre 2019. Le gouvernement libéral nouvellement élu s'est engagé à réduire les tarifs des forfaits de téléphonie mobile de 25 % au cours des deux prochaines années, dans le cadre de collaborations avec les fournisseurs de services mobiles. Il est impossible de déterminer l'incidence de cet engagement sur notre société tant que le gouvernement n'aura pas publié de plus amples renseignements sur les mesures qu'il compte prendre, le cas échéant. Nous continuons de collaborer avec ISDE afin de mieux comprendre les priorités du ministère et de déterminer leur incidence sur nos activités. L'annonce ou la mise en œuvre de règles spécifiques ou d'autres mesures visant à réduire le prix des forfaits de téléphonie mobile pourrait précipiter une réduction significative des dépenses d'investissement et des dépenses d'exploitation en ce qui concerne les niveaux d'effectifs en vue d'atténuer cette incidence.

**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 obtenu le renouvellement de notre licence régionale aux fins de l'exploitation d'entreprises de distribution de radiodiffusion au Québec le 28 juin 2019, dans le cadre de la *Décision de radiodiffusion CRTC 2019-230*, qui prolonge les périodes de validité de cette licence jusqu'au 31 août 2024. 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*.

*Examen de la Loi sur les télécommunications, de la Loi sur la radiocommunication et de la Loi sur la radiodiffusion*

Le 29 janvier 2020, le Groupe d'examen du cadre législatif en matière de radiodiffusion et de télécommunications a publié son rapport définitif, intitulé *L'avenir des communications au Canada : le temps d'agir*. Ce rapport contient 97 recommandations ayant pour but de mettre à jour les lois qui régissent la radiodiffusion, les télécommunications et la radiocommunication; ces recommandations ont été présentées au gouvernement du Canada afin qu'il les prenne en considération, et elles pourraient être mises en œuvre ou non. Bien que le rapport n'ait donné lieu à aucun changement ni à aucune conséquence juridique dans l'immédiat, le ministre du Patrimoine canadien et le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie ont laissé savoir qu'ils comptent rapidement prendre des mesures pour moderniser le cadre législatif en matière de communications. Il est trop tôt pour déterminer si ce rapport aura une incidence sur notre société.

*Examen des réformes visant la Loi sur le droit d'auteur et la Commission du droit d'auteur*

L'examen obligatoire quinquennal de la *Loi sur le droit d'auteur* qui est prévu par la loi devait avoir lieu en 2017, et un 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 (le « comité de l'industrie »), avec le concours du comité permanent du ministère du Patrimoine canadien, a achevé l'examen au début de 2019, et les deux comités ont présenté leurs rapports à la Chambre des communes en mai/juin 2019. Bien que le comité de l'industrie ait demandé au gouvernement de déposer une réponse complète au plus tard le 1<sup>er</sup> septembre 2019, le gouvernement n'a pas fourni de réponse. À la suite des élections fédérales d'octobre 2019, le calendrier des modifications susceptibles d'être apportées à la *Loi sur le droit d'auteur* demeure incertain. 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

Le risque correspond à l'incertitude découlant d'événements, d'actions et de nos activités commerciales susceptibles d'avoir une incidence négative ou de créer des occasions positives. Les processus de surveillance et de gestion des risques font partie intégrante de nos pratiques de gouvernance des risques et de planification stratégique.

#### Gouvernance des risques, surveillance et culture

Nous 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 le manuel des politiques du conseil. Notre conseil a la responsabilité de s'assurer que les risques significatifs pour nos activités sont identifiés, et de surveiller la mise en œuvre des systèmes et processus afin d'identifier, de surveiller et de gérer efficacement les risques significatifs.

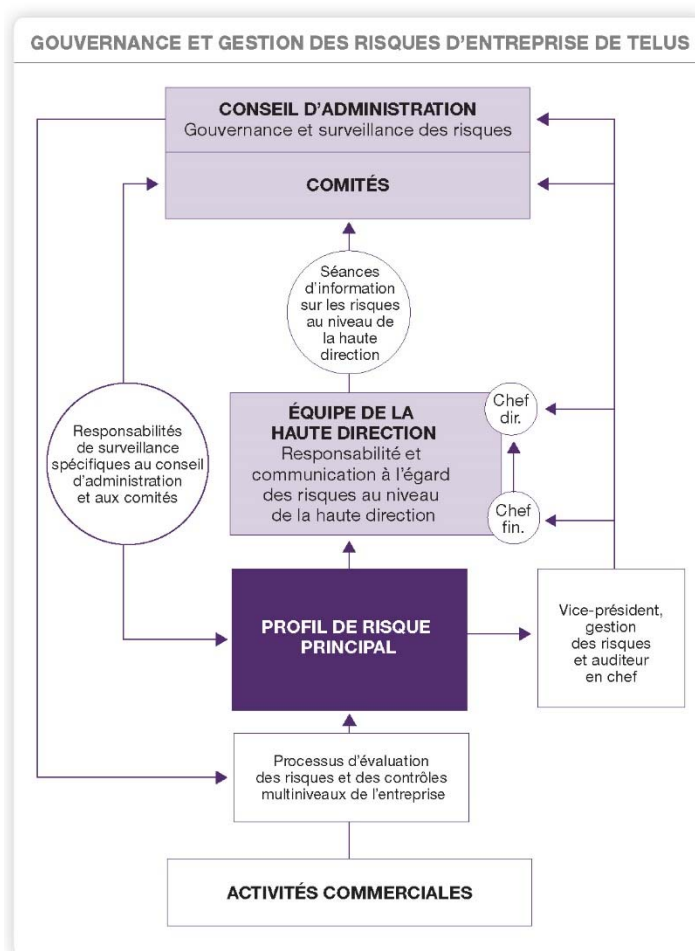
Notre culture de gouvernance des risques repose avant tout sur un leadership clair en matière de gestion des risques de même que sur des communications transparentes, avec l'appui de notre conseil et de notre équipe de la haute direction. Dans notre démarche à l'égard de la gouvernance des risques, la 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 requises en matière de gestion des risques pour étayer la prise de décisions efficaces au sein de l'organisation. L'éthique fait partie intégrante de notre culture de gouvernance des risques, et notre code d'éthique et de conduite guide les membres de notre équipe afin de satisfaire aux normes d'intégrité les plus élevées qui soient à l'égard de l'ensemble des actions et des décisions d'affaires.

#### Responsabilités liées à la gestion des risques

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

#### Processus d'évaluation des risques et des contrôles

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



nous cherchons également à profiter des occasions qui se présentent. Nous nous efforçons d'atténuer les risques de façon proactive au moyen d'un processus de planification de la performance, 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.

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 pluriannuelles relativement aux risques principaux et à l'environnement de contrôle. Nous procédons annuellement à une évaluation exhaustive des risques et des contrôles de concert avec les membres de la haute direction, et les membres du conseil procèdent à une évaluation annuelle afin de faire connaître leur point de vue sur les principaux risques d'entreprise. Les résultats des évaluations sont communiqués à la haute direction, au conseil d'administration et au comité d'audit, et orientent le développement de notre programme d'audit interne axé sur les risques. Les informations concernant les risques sont prises en compte lors du processus de planification stratégique, de gestion des risques opérationnels et de gestion de la performance. De plus, nous effectuons un examen trimestriel des principaux risques d'entreprise en vue d'identifier et de communiquer les changements survenus, et nous effectuons des évaluations détaillées des risques liés à diverses initiatives en matière de gestion des risques ainsi qu'aux initiatives stratégiques et opérationnelles tout au long de l'exercice.

## 10.2 Risques principaux et incertitudes

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

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

### Risques stratégiques

Les risques stratégiques découlent des incertitudes qui pourraient façonner la nature et l'optique de notre orientation stratégique en tant qu'organisation, ainsi que notre capacité à maintenir une croissance rentable des produits d'exploitation.

| Risque                                                       | Incidence possible                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Mesures d'atténuation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Questions de réglementation (se reporter à la rubrique 10.3) | Les restrictions visant les pratiques des entreprises de télécommunications au pays imposées par des représentants élus ou découlant de décisions réglementaires, d'exams ou des activités gouvernementales, au pays ou à l'échelle internationale, pourraient avoir des incidences stratégiques, financières ou opérationnelles.                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Défense des droits et intérêts</li> <li>• Stratégies d'acquisition de spectre</li> <li>• Flux de rentrées non réglementés et diversifiés</li> <li>• Décisions de planification prudentes au chapitre des investissements et de la rentabilité, qui cadrent avec notre environnement réglementaire</li> </ul> |
| Environnement concurrentiel (se reporter à la rubrique 10.4) | La croissance et les activités des concurrents et l'intensification de la concurrence (tarifs et regroupement de services), ainsi que les concurrents non traditionnels, la technologie perturbatrice et la désintermédiation pourraient modifier la nature du marché et se répercuter sur notre part de marché.                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie visant à accorder la priorité aux clients</li> <li>• Regroupement de services</li> <li>• Surveillance de la concurrence</li> <li>• Activités d'innovation et d'acquisition visant le portefeuille de produits</li> <li>• Gestion du cycle de vie des produits</li> </ul>                           |
| Technologie (se reporter à la rubrique 10.5)                 | L'adoption par les consommateurs de technologies différentes (telles que les services par contournement offerts, les réseaux définis par logiciel et les exploitants de réseau mobile virtuel) et les attentes changeantes des clients (telles que les attentes concernant l'accès à un réseau Wi-Fi public à large bande) pourraient se répercuter sur nos flux de rentrées et sur notre taux de désabonnement. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte routière technologique</li> <li>• Déploiement de la fibre</li> <li>• Stratégies d'acquisition de spectre</li> </ul>                                                                                                                                                                                    |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fournisseurs<br>(se reporter à la rubrique 10.6)               | Notre société pourrait être touchée par les pratiques et les perturbations liées aux chaînes d'approvisionnement, de même que par le manque de résilience à l'égard d'événements d'envergure mondiale ou locaux. La dépendance envers un seul fournisseur en ce qui a trait à la fourniture de produits et de composants ainsi qu'à la prestation de services ou au soutien pourrait se répercuter sur notre capacité à répondre aux attentes croissantes et sans cesse changeantes des clients tout en maintenant la qualité de notre service. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement de profils de risques liés aux fournisseurs</li> <li>• Mise en place de partenariats, de contrats et d'ententes avec les fournisseurs</li> <li>• Code de conduite pour les fournisseurs</li> <li>• Plans de gestion de la continuité des activités</li> </ul> |
| Changement organisationnel<br>(se reporter à la rubrique 10.7) | Le moment auquel surviennent les activités d'intégration internes et externes pourrait se répercuter sur l'expérience client, sur l'atteinte de nos objectifs stratégiques et sur les synergies liées à nos initiatives en matière de changements.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie d'investissement et d'acquisition</li> <li>• Processus de diligence raisonnable préacquisition et postacquisition</li> <li>• Investissements effectués par TELUS Capital de risque</li> <li>• Partenariats en matière d'innovation</li> </ul>                     |

### Risques opérationnels et incertitudes

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

| Risque                                                                  | Incidence possible                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Mesures d'atténuation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Service à la clientèle<br>(se reporter à la rubrique 10.8)              | Nos interactions avec les clients et notre prestation de services ont une incidence directe sur l'expérience client, sur le taux de désabonnement et sur la probabilité que nos clients recommandent notre société.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplification et numérisation des processus</li> <li>• Gestion de l'expérience client</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Nos systèmes et processus<br>(se reporter à la rubrique 10.9)           | Les activités d'innovation, d'entretien et de gestion au chapitre des systèmes et de la technologie pourraient se répercuter sur nos systèmes informatiques et sur la fiabilité de notre réseau, ainsi que sur nos charges d'exploitation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du cycle de vie et adoption de solutions émergentes</li> <li>• Gestion des projets</li> <li>• Gestion des changements</li> <li>• Programmes de surveillance continue et d'intervention</li> <li>• Programmes et plans de reprise après sinistre</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Sécurité et protection des données<br>(se reporter à la rubrique 10.10) | Notre sensibilisation aux questions de sécurité et l'efficacité de nos contrôles en matière de sécurité influent sur notre capacité à identifier les menaces et les vulnérabilités possibles, à protéger notre environnement, à déceler les intrusions, à intervenir lorsque surviennent des attaques et à rétablir nos activités habituelles. Une perturbation réelle pourrait se répercuter sur l'exploitation de notre réseau ou encore donner lieu à l'interception, la destruction, l'utilisation ou la dissémination non autorisées d'informations concernant nos clients, les membres de notre équipe ou nos activités. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiques, normes et méthodes en matière de sécurité</li> <li>• Évaluations des incidences en ce qui a trait à la protection de la vie privée et à la sécurité</li> <li>• Évaluations des vulnérabilités</li> <li>• Programmes de surveillance continue et d'intervention</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               |
| Notre équipe<br>(se reporter à la rubrique 10.11)                       | La nature sans cesse changeante et le caractère hautement concurrentiel de nos activités, l'évolution de la structure démographique de la main-d'œuvre ainsi que le caractère approprié de nos programmes internes de formation, de perfectionnement et de relève, pourraient se répercuter sur notre capacité à attirer, à former et à conserver au sein de notre équipe des membres possédant les compétences requises pour répondre aux besoins changeants de nos clients ainsi qu'à l'évolution de nos activités.                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme Développement du rendement</li> <li>• Stratégie en matière de santé et de bien-être</li> <li>• Programme de rémunération et d'avantages du personnel</li> <li>• Rétention et planification de la relève</li> <li>• Programme Styles de travail</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Notre environnement<br>(se reporter à la rubrique 10.12)                | Des catastrophes naturelles, l'incidence des changements climatiques et des événements perturbateurs pourraient se répercuter sur nos activités, sur le degré de satisfaction de la clientèle et sur l'expérience des membres de l'équipe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme et plans de continuité des activités et de reprise après sinistre</li> </ul> <p>Se reporter à la <i>rubrique 5.1 e)</i> de notre notice annuelle 2019 pour une description du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques. De plus, un rapport détaillé de nos activités d'atténuation des risques environnementaux est présenté dans notre rapport sur la durabilité, à l'adresse <a href="https://telus.com/fr/about/sustainability">telus.com/fr/about/sustainability</a>.</p> |

### Risques financiers et incertitudes

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

| Risque                                                             | Incidence possible                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Mesures d'atténuation                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financement, dette et dividendes (se reporter à la rubrique 10.13) | Notre accès aux marchés financiers pourrait être touché par les conditions générales du marché ainsi que par les évaluations des investisseurs quant à la capacité de TELUS à générer des flux de trésorerie. Notre intention actuelle de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires pourrait limiter notre capacité à investir dans nos activités afin de prendre en charge notre croissance future. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prospectus préalable de base en vigueur jusqu'en août 2022</li> <li>• Notations du crédit de première qualité</li> <li>• Facilité de crédit et programme de papier commercial</li> <li>• Contrats de change à terme</li> </ul> |
| Questions fiscales (se reporter à la rubrique 10.14)               | La complexité des lois et règlements fiscaux au pays et à l'étranger et des obligations d'information à l'égard de TELUS et de nos filiales en exploitation à l'échelle internationale pourrait se répercuter sur nos résultats financiers, sur la gouvernance efficace des considérations d'ordre fiscal et sur la conformité.                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie fiscale</li> <li>• Professionnels internes en fiscalité</li> <li>• Conseillers externes</li> </ul>                                                                                                                   |
| L'économie (se reporter à la rubrique 10.15)                       | L'évolution de la conjoncture économique à l'échelle mondiale, de même que l'efficacité avec laquelle nous surveillons et modifions nos hypothèses en matière de croissance et nos plans d'urgence, pourraient se répercuter sur l'atteinte des objectifs de la société.                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gouvernance et surveillance des régimes de retraite</li> <li>• Contrats de change à terme</li> <li>• Gammes de produits diversifiées</li> <li>• Activités d'exploitation efficaces</li> </ul>                                  |

### Risques liés à la conformité et incertitudes

Les risques liés à la conformité découlent des incertitudes relatives à la conformité aux lois et aux règlements en vigueur dans les nombreux pays où nous exerçons des activités. Nous avons mis en place des politiques, des contrôles, des processus et des ententes contractuelles, ainsi qu'une couverture d'assurance, qui ont pour objet d'assurer cette conformité et de limiter notre exposition aux risques liés à la conformité.

| Risque                                                                   | Incidence possible                                                                                                                                                                            | Mesures d'atténuation                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Litiges et questions d'ordre juridique (se reporter à la rubrique 10.16) | La complexité des lois et règlements et la conformité à ces lois et règlements, de même que nos engagements, pourraient se répercuter sur notre situation financière et sur notre réputation. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrats et ententes conclus avec les clients</li> <li>• Contrats et ententes conclus avec les fournisseurs</li> <li>• Polices d'assurance</li> </ul> |

## 10.3 Questions de réglementation

### Catégorie de risque : Stratégique

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 à la façon dont nous en faisons la prestation. Le régime de réglementation établit notamment les tarifs, les modalités visant la prestation de services de télécommunications, la concession de licences pour les services de diffusion, la concession de licences de spectre et de licences pour appareils radio, ainsi que les restrictions à la propriété et le contrôle par des non-Canadiens.

La répartition et l'utilisation du spectre au Canada sont régies par 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.

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 »).

Étant donné que nous exerçons nos activités liées à l'Internet des objets (« IdO ») et aux soins de santé, de même que nos activités commerciales et internationales, en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie, nos activités doivent aussi être conformes aux lois, règlements et décisions qui y sont en vigueur.

### **Incidence possible**

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

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

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

### **Changements survenus au cours des 12 derniers mois**

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 développement de réseaux 5G au Canada. 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 la mise sur pied de 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.

Le CRTC procède actuellement à un examen du cadre réglementaire des services sans fil. Cet examen porte sur trois questions importantes : le niveau de concurrence sur le marché de détail; le cadre réglementaire actuel des services sans fil mobiles de gros, plus spécifiquement l'accès de gros pour les exploitants de réseaux mobiles virtuels (« ERMV ») à ce marché; et l'avenir des services sans fil mobiles au Canada, plus spécifiquement l'élimination des obstacles au déploiement de l'infrastructure. Le CRTC a fourni un point de vue préliminaire indiquant qu'il devrait y avoir davantage de possibilités pour les ERMV. Nous avons participé à cette instance, et continuerons de participer à toutes les étapes de cette instance, et nous avons présenté des éléments de preuve visant à démontrer la performance élevée des services sans fil au Canada, notamment en ce qui a trait à la couverture des réseaux, à la qualité des réseaux, à la disponibilité des services et aux tarifs. Nous nous attendons à ce qu'une décision concernant cette instance soit rendue au plus tôt au milieu de 2020. L'audience publique débutera le 18 février 2020.

En août 2019, le CRTC a publié une décision qui a fait baisser considérablement les tarifs liés à l'Internet de gros facturés aux fournisseurs de services Internet concurrents par les entreprises de services locaux titulaires pour les services de ligne d'abonné numérique de gros et les services Internet de tiers câblodistributeurs. Par suite de cette décision, nous avons présenté au gouverneur en conseil une pétition ayant pour but de renvoyer au CRTC la décision pour qu'il la considère de nouveau à la lumière des conséquences négatives que cette décision aura sur les investissements et sur les conséquences sociales connexes, notamment la santé, les politiques environnementales et l'aménagement rural. Nous avons également présenté au CRTC une demande de révision et de modification de certaines erreurs d'établissement des coûts contenues dans cette décision du CRTC. BCE et un certain nombre d'entreprises de câblodistribution ont chacune été autorisées à en appeler de la décision auprès de la Cour d'appel fédérale. La décision du CRTC a été suspendue jusqu'à ce que la Cour ait statué sur l'appel.

Lors des élections fédérales tenues en octobre 2019, un gouvernement libéral a été réélu. Le gouvernement libéral nouvellement élu s'est engagé à réduire les tarifs de téléphonie cellulaire de 25 % au cours des deux prochaines années, dans le cadre de collaborations avec les fournisseurs de services mobiles. Nous poursuivons nos efforts visant à démontrer que les tarifs liés aux services mobiles au Canada demeurent faibles ou modérés compte tenu de la faible densité de la population canadienne, de facteurs géographiques difficiles et des coûts très

élevés du spectre. L'annonce ou la mise en œuvre de règles spécifiques ou d'autres mesures visant à réduire le prix des forfaits de téléphonie mobile pourrait précipiter une réduction significative des dépenses d'investissement et des dépenses d'exploitation en ce qui concerne les niveaux d'effectifs en vue d'atténuer cette incidence.

### Mesures d'atténuation

Nous faisons valoir nos droits et intérêts à tous les paliers gouvernementaux, notamment en participant aux instances, aux études, aux examens et aux autres consultations 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 »*.

Nous continuerons de surveiller les faits nouveaux en matière de réglementation, et il se pourrait que nous devions reconsidérer nos décisions au chapitre des investissements de manière à générer un rendement du capital investi nécessaire. Nos stratégies d'atténuation des risques concernant les décisions au chapitre des investissements pourraient inclure, sans s'y limiter, une diminution des dépenses d'investissement et d'exploitation ainsi qu'une réduction de l'emploi.

Nous continuons de déployer les efforts nécessaires pour nous conformer à l'ensemble des autorisations de radiocommunication, des licences de spectre et des conditions de renouvellement, et nous prévoyons participer aux futures enchères de spectre. Nous continuons de faire valoir au gouvernement fédéral que les règles relatives aux enchères de spectre devraient être équitables, afin que les entreprises telles que TELUS puissent présenter leurs soumissions sur un même pied d'égalité que les autres concurrents, en ce qui a trait aux blocs de spectre pouvant être acquis dans le cadre des enchères, et qu'elles puissent acquérir des licences de spectre 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 entreprises régionales, y compris en ce qui concerne les services fondés sur la technologie 5G, plus particulièrement pour les nouveaux venus qui font actuellement partie d'entreprises de câblodistribution établies, à la fine pointe de la technologie et bien financées.

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 font l'objet de renvois à la *Loi sur les télécommunications*).

## 10.4 Environnement concurrentiel

### Catégorie de risque : Stratégique

Tandis que l'industrie des télécommunications poursuit son évolution, nous avons élargi la prestation de services de transmission de la voix et de données traditionnels dans les marchés des consommateurs et des entreprises afin de mettre l'accent sur la sécurité, les soins de santé ainsi que les services à la clientèle et aux entreprises (se reporter à « *Aperçu des concurrents* », à la *rubrique 4.1*).

Les marchés des services mobiles se caractérisent par une féroce concurrence de la part des entreprises établies et des nouveaux venus régionaux, et les concurrents ont recours à diverses offres promotionnelles pour attirer et retenir des clients.

Dans le marché des consommateurs, les câblodistributeurs et les autres concurrents continuent d'offrir des services locaux résidentiels voix sur IP (« VoIP »), des services interurbains, l'accès à Internet et, dans certains cas, des services mobiles moyennant un seul tarif mensuel groupé ou réduit, avec leurs services de télédiffusion ou leurs services de télévision par satellite existants. Certains de nos concurrents sont propriétaires d'actifs offrant du contenu de radiodiffusion et continuent d'acquérir 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 acquérir du contenu.

Dans le marché des entreprises, la concurrence continue des autres entreprises 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, la souplesse et l'aspect pratique. Les fournisseurs de services par contournement ne sont pas propriétaires des réseaux et n'investissent pas dans ceux-ci ni dans d'autres infrastructures, mais ils sont en concurrence directe avec les services de télévision payante et les services vidéo, ainsi qu'avec les services de transmission de la voix et les services de messagerie dans les marchés des consommateurs et des entreprises.

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

TELUS International est un fournisseur de services à la clientèle et aux entreprises, principalement axé sur l'expérience client et l'innovation en matière de transformation, qui conçoit, met en place et offre des solutions numériques de prochaine génération et de modération de contenu. Nous livrons concurrence à d'autres entreprises offrant des solutions d'impartition gérées personnalisées, ainsi qu'avec d'autres fournisseurs de services fournis par des centres de contact et de services numériques fondés sur les TI.

### **Incidence possible**

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.

L'intense concurrence de la part des fournisseurs de services mobiles, 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 entreprises, de même que le recours à diverses offres promotionnelles et à des services groupés et forfaits inclusifs, crée des pressions sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA »), le taux de désabonnement, ainsi que sur les frais d'acquisition et de rétention des abonnés.

### **Changements survenus au cours des 12 derniers mois**

Le maintien des activités promotionnelles visant les services mobiles, le financement des appareils, les forfaits de données illimitées et le remplacement par les réseaux Wi-Fi de plus en plus accessibles se répercutent sur les services utilisés pouvant être facturés, sur les PMMA et sur le taux de désabonnement (se reporter à « *Tendances et caractère saisonnier – services mobiles* », à la *rubrique 5.4*), tandis que l'utilisation de spectre sans licence et de satellites à grande puissance aux fins de la prestation de services de transmission de données haute vitesse intensifie la concurrence (se reporter à la *rubrique 9.4*, « *Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des télécommunications* »).

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 petites et moyennes entreprises, et le marché des grandes entreprises, ainsi que TELUS Santé et TELUS International; de plus, les progrès technologiques estompent les frontières entre les services de radiodiffusion, les services Internet et les télécommunications (se reporter à la *rubrique 10.5*, « *Technologie* »).

Les câblodistributeurs concurrents au Canada investissent dans des plateformes télé de prochaine génération tout en continuant d'accroître la vitesse de leurs services Internet et le lancement de services Wi-Fi dans les régions métropolitaines. Les fournisseurs de services par contournement tels que Netflix, Amazon Prime Video, Disney+ et YouTube se livrent également 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 diminution de nos lignes résidentielles de transmission de la voix et la réduction des produits tirés des services de transmission de la voix existants devraient se poursuivre, en raison de la concurrence et du remplacement continu de la technologie par les services mobiles et les services voix sur IP. Les produits et les marges liés aux services de transmission de données existants continuent également 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, les solutions IP étant également soumises à des pressions à la baisse sur les tarifs, à des marges réduites et à l'évolution de la technologie.

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

## Mesures d'atténuation

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, 60 % 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. 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, grâce à nos processus de gestion du cycle de vie des produits, nous nous efforçons de lancer des produits et services novateurs grâce à nos activités de recherche et développement et à nos acquisitions, 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 nous différencier de nos concurrents.

Notre technologie 4G couvre environ 99 % de la population canadienne, ce qui nous a permis d'établir et de maintenir une solide position en ce qui a trait au choix de téléphones intelligents et d'appareils de transmission de données et d'élargir l'accès aux services d'itinérance dans plus de 225 endroits. Afin de mieux faire face à la concurrence dans les divers segments du marché, nous offrons une vaste gamme de services sous nos marques TELUS, Koodo et Public Mobile. Chaque marque offre une proposition de valeur unique et un canal Web (se reporter à « *Nos capacités* », à la rubrique 4.1, ainsi qu'à « *Notre marque et nos réseaux de distribution* », à la rubrique 4.2).

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 à fibres optiques. Nos investissements dans le réseau à large bande étendent la portée et la fonctionnalité de nos services de télévision sur IP ainsi que de nos solutions d'affaires et de nos solutions en santé; ils permettent également la prise en charge d'une évolution plus efficace et rapide vers la technologie 5G convergente (se reporter à « *Nos technologies, systèmes et propriétés* », à la rubrique 4.2).

Nos initiatives de services multimédias de TV sur IP et de services par contournement nous permettent de prendre en charge la prochaine génération de services TV sur IP et, fait d'autant plus important, elles lient notre environnement de services par contournement à une plateforme, ce qui nous permet d'offrir facilement des services par contournement tels que Netflix et YouTube, tout en renforçant notre position de chef de file dans l'ouest du Canada en ce qui a trait à l'offre de canaux linéaires haute définition, de services vidéo sur demande et de contenu ultra haute définition 4K HDR. Notre stratégie consiste à grouper et à intégrer du contenu et des applications et à les rendre accessibles de manière à ce que nos clients puissent en profiter en temps opportun au moyen de divers appareils. Nous avons démontré qu'il n'est pas nécessaire d'être propriétaire du contenu pour pouvoir l'offrir aux clients d'une manière attrayante sur le plan économique, pour autant que les balises réglementaires établies par le CRTC soient appliquées rigoureusement et au moment opportun, afin d'éviter que les entreprises concurrentes intégrées verticalement n'aient recours à des pratiques abusives. De plus, 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. Au cours de 2019, TELUS PureFibre s'est classé au premier rang des réseaux selon l'indice ISP Speed de Netflix concernant les fournisseurs de services Internet canadiens, qui sert à mesurer la performance des fournisseurs de services Internet à l'échelle mondiale durant les heures de grande écoute de Netflix, et il a terminé au premier rang des classements OpenSignal, J.D. Power, PC Mag, Ookla et Tutela pour la couverture, la vitesse et la fiabilité du réseau, ainsi que pour l'expérience client.

Les services Sécurité Maison connectée et Sûreté d'entreprise, dont nous avons accru la portée par suite de l'acquisition récente de Services de sécurité ADT Canada, inc. (se reporter à la rubrique 9.1, « *Industrie des télécommunications en 2019* », et à la rubrique 10.7, « *Changement organisationnel* »), nous permettent de tirer parti de nos investissements dans les infrastructures et de nos solides capacités en matière d'expérience client afin d'améliorer la suite de services que nous offrons et d'y inclure la surveillance vidéo et l'analytique, la domotique pour les clients résidentiels et d'affaires, et la surveillance connexe de la sûreté et de la sécurité. Ces services sont fournis au moyen d'applications pour téléphones intelligents et exploitent les capacités de nos réseaux PureFibre et mobiles de pointe, tout en offrant des forfaits multiservices et des profils de rétention de clients.

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 et les employeurs au chapitre de la cybersanté. Par suite du lancement de produits et services de santé offerts aux Canadiens, nous avons noté un changement de perception positif qui suscite un intérêt général pour les services de TELUS et favorise leur vente, et qui permet à TELUS de se différencier de ses concurrents traditionnels.

De plus, par l'entremise de l'expérience client qu'offre TELUS International, des services de transformation numérique et des services aux entreprises ainsi que de nos centres de service à la clientèle multisites, nous facilitons une expérience se traduisant pour nos clients par des efficacités, des réductions de coûts et une croissance des activités. Nous avons davantage diversifié nos activités à l'échelle internationale par suite de l'acquisition de Competence Call Center (se reporter à la *rubrique 9.2, « Perspectives générales et tendances au sein de l'industrie des télécommunications »*, et à la *rubrique 10.7, « Changement organisationnel »*).

Nous continuons d'accroître nos capacités dans le marché des entreprises, grâce à des activités de développement de produits, à des acquisitions et partenariats, ainsi qu'à des investissements dans des réseaux définis par logiciel, dans des solutions unifiées de communication et dans l'IdO.

Nous poursuivons notre stratégie à long terme rigoureuse, qui vise à investir dans nos secteurs de croissance et à assurer la mise en œuvre de nos initiatives visant à accorder la priorité aux clients. Nous comptons poursuivre la commercialisation et la distribution de services mobiles innovateurs et différents; nous avons également l'intention d'offrir des services mobiles dans l'ensemble de nos portefeuilles de produits, 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.

## 10.5 Technologie

### Catégorie de risque : Stratégique

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

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 services aux entreprises 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 IdO 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 l'accès aux 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 de télévision et aux services Internet haute vitesse, et accroître davantage les pressions sur nos flux de rentrées. (Se reporter à la *rubrique 10.4, « Environnement concurrentiel »*). 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 dont nous gérons nos activités et prenons en charge l'innovation au chapitre de l'expérience client. De plus, nous continuons d'axer nos efforts sur les progrès réalisés au chapitre de la cybersécurité, de manière à identifier les occasions qu'ils pourraient présenter.

#### Incidence possible

Nos activités reposent sur le déploiement de technologies et sur le maintien d'un accès suffisant au spectre pour nous permettre d'assurer la prestation de services. L'accroissement des niveaux de trafic de données et le rythme rapide auquel les appareils de 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.

Les investissements continus dans la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné devraient permettre l'évolution constante de la téléphonie IP; au fur et à mesure que ces services évolueront, nous continuerons d'évaluer les occasions de regrouper les technologies distinctes dans un seul environnement aux fins de la prestation de services de transmission de la voix. La convergence générale des services mobiles et des services filaires dans un réseau IP commun fournit des occasions de réaliser des économies de coûts et d'assurer le développement et le déploiement rapides de nouveaux services évolués.

### Changements survenus au cours des 12 derniers mois

La demande à l'égard de services mobiles de transmission de données continue à s'accroître rapidement. Ainsi, selon le *Rapport de surveillance des communications 2019* du CRTC, l'utilisation moyenne de données par abonné a augmenté de 26,3 % en 2018, par rapport à 2017, tandis que le total des revenus des services mobiles de transmission de données a, pour la première fois, reculé de 8,2 % au cours de la même période.

La technologie 5G évolue rapidement, et les premiers lancements commerciaux au monde de cette technologie reposant sur des normes ont eu lieu en 2019. La plupart des premiers écosystèmes fondés sur la technologie 5G sont 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. En 2019, ISDE a publié une décision visant à récupérer une portion du spectre d'Inukshuk dans la bande de 3,5 GHz et à faire en sorte 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). En 2019, ISDE a mis en œuvre une consultation publique sur le cadre de délivrance de licences concernant les enchères de spectre dans la bande de 3,5 GHz, lesquelles devraient avoir lieu en 2020. Selon les règles concernant les enchères, il y a un risque que notre société dispose de moins de spectre dans la bande de 3,5 GHz que d'autres entreprises de télécommunications et ne soit pas en mesure de 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.

On s'attend à ce que le spectre des ondes millimétriques soit utilisé 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. 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.

### Mesures d'atténuation

Notre technologie d'accès 4G LTE couvre 99,4 % de la population canadienne, et notre technologie LTE-A couvre 93,4 % de la population. Nos investissements continus dans la technologie 4G LTE, y compris la technologie LTE-A, ainsi que nos investissements dans les capacités 5G qui en sont à un stade peu avancé, nous permettent de gérer la demande en matière de capacité de données en utilisant le spectre que nous détenons de manière plus efficace. Nos investissements dans le réseau IP, dans les liaisons terrestres pour stations cellulaires fondées sur les technologies IP/la fibre, y compris notre infrastructure à petites cellules, et dans une infrastructure radio dotée de logiciels évolutifs, nous permettent de prendre en charge l'évolution vers les technologies 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.

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, des niveaux plus élevés de 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 commerciales 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, 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 de données nécessite l'utilisation efficace de nos licences 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. 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 en 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, 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, et il accroît les occasions en matière de prestation de services et de canaux. Notre 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.

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 de transmission de données. Nous faisons valoir 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 (se reporter à la *rubrique 10.3, « 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 amorcerons 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 notre 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 tout désavantage potentiel 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.

Depuis le début de 2014, nous poursuivons l'élargissement de notre infrastructure Wi-Fi publique, en collaboration avec de nombreuses 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 la construction de l'infrastructure Wi-Fi publique intégrée accroissent également 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 la disponibilité de notre service Wi-Fi, nous avons également élargi notre portefeuille IdO, grâce à l'ajout de services tels que GEOTrac, la solution Avis et Assistance TELUS, et une vaste gamme de solutions IdO en vedette. 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 efficacies opérationnelles. Nous continuons par ailleurs de nous focaliser sur les solutions de cybersécurité, car nous considérons que la cybersécurité constitue un écosystème de technologies et de processus qui conjointement permettent d'offrir une plus grande visibilité et de mieux orienter la prise de décisions en matière de sécurité par les organisations partout au Canada.

Afin de prendre en charge la convergence dans un environnement d'applications IP commun, nous tirons parti de nos architectures modulaires, de nos investissements dans les laboratoires et des essais par des membres du personnel. Nous formons des partenariats avec des intégrateurs de systèmes, le cas échéant, nous acquérons de l'équipement couramment utilisé dans le cadre du déploiement de la plupart des technologies IP en Amérique du Nord, et nous mettons en œuvre des technologies de virtualisation, 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.

## 10.6 Fournisseurs

### Catégorie de risque : Stratégique

Nous entretenons des relations avec de nombreux fournisseurs, y compris de grands fournisseurs tels que Amazon, Apple, Google, Microsoft et Samsung, 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, des événements externes comme des épidémies ou et des pandémies, ou qu'ils subissent des pressions gouvernementales ou réglementaires. Il se pourrait qu'ils restructurent leurs activités, qu'ils se regroupent avec d'autres fournisseurs, ou qu'ils cessent de fabriquer certains produits ou vendent leurs activités ou leurs produits à d'autres fournisseurs. Il se pourrait également que divers fournisseurs vendent directement leurs produits ou services à nos clients.

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

#### **Incidence possible**

La souplesse dont nous faisons preuve dans le cadre de la fourniture de produits et de la prestation de services est directement liée à notre capacité à engager ou à remplacer un fournisseur en temps opportun, sans engager des coûts supplémentaires. La dépendance envers certains fabricants pourrait accroître leur emprise sur le marché et nuire à notre capacité d'acheter certains produits moyennant un coût abordable. Essentiellement, cette dépendance pourrait avoir une incidence sur la réussite de la mise à niveau et de l'évolution de la technologie que nous offrons, y compris nos solutions de télévision sur IP, sur le lancement et l'évolution de nos technologies et systèmes à large bande, de même que sur le coût d'acquisition de la technologie et des systèmes, ou le temps nécessaire à leur déploiement.

Il n'existe aucune certitude que nos stratégies visant les fournisseurs et nos ententes avec ces derniers ne seront pas touchées par des difficultés d'ordre opérationnel que les fournisseurs pourraient éprouver ou des pressions gouvernementales ou réglementaires ni que nous ne devrions pas engager des coûts supplémentaires ou subir des retards pour maintenir les services fournis ou déployer nos technologies et nos systèmes.

#### **Changements survenus au cours des 12 derniers mois**

Au cours de 2019, Huawei, un important fournisseur mondial d'équipements de télécommunications et fabricant de téléphones, a continué de faire l'objet d'une surveillance étroite. En raison de l'attention continue accordée aux fournisseurs de services de télécommunications à l'échelle internationale, des plans additionnels de continuité des activités ont été mis en place afin d'assurer la disponibilité des services conformément aux restrictions s'appliquant à la liste d'entités du Bureau of Industry and Security (le « BIS ») des États-Unis.

#### **Mesures d'atténuation**

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, de manière à offrir aux consommateurs un plus grand choix et à limiter notre dépendance envers quelques fournisseurs principaux.

## **10.7 Changement organisationnel**

### **Catégorie de risque : Stratégique**

Nous avons l'intention de former des partenariats et d'effectuer des acquisitions et des désinvestissements, au besoin, afin d'accélérer la mise en œuvre de notre stratégie.

#### **Incidence possible**

Les regroupements d'entreprises accroissent la complexité de la structure de notre entreprise, des produits et services que nous offrons, ainsi que de nos systèmes et processus opérationnels. Si le processus de diligence raisonnable préacquisition est inadéquat ou inefficace, notre investissement pourrait ne pas permettre de concrétiser les synergies potentielles ou de générer une croissance stratégique.

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

### **Changements survenus au cours des 12 derniers mois**

Au cours de 2019, nous avons conclu un certain nombre d'acquisitions qui mettent à profit notre stratégie et notre engagement à tirer parti de notre réseau de calibre mondial en élargissant notre service à la clientèle hors pair dans l'industrie, pour continuer d'améliorer nos services Maison connectée et nos services aux entreprises, nos services liés à la sécurité, à l'IdO, à la cybersécurité, aux immeubles intelligents et aux villes intelligentes, ainsi que nos services liés aux secteurs de l'agriculture et de la santé. En particulier, en novembre 2019, nous avons conclu l'acquisition de Services de sécurité ADT Canada, inc., l'un des principaux fournisseurs de solutions de sécurité et d'automatisation aux clients résidentiels et d'affaires au Canada, ce qui nous a permis d'accroître notre offre de services de sécurité et notre clientèle. En outre, en décembre 2019, nous avons annoncé la conclusion d'une entente visant l'acquisition de Competence Call Center, un important fournisseur de services d'affaires à forte valeur ajoutée axés sur la gestion des relations avec la clientèle et la modération de contenu.

### **Mesures d'atténuation**

Afin de prendre en charge nos investissements continus dans les technologies de pointe et innovatrices, nous avons diversifié notre approche de manière à établir divers niveaux d'engagement, que nous déterminons en fonction de la maturité relative de chaque technologie à l'intérieur de son cycle de vie, de son alignement sur notre stratégie et de son lien avec notre proposition de valeur. Nos investissements effectués par l'intermédiaire de TELUS Capital de risque visent plus de 20 sociétés exploitées activement, et nous continuons de tirer parti de notre engagement visant à développer de nouvelles technologies prometteuses ayant le potentiel de générer des avantages pour nos clients, nos parties intéressées et nos actionnaires. En outre, nous continuons de former des partenariats en matière de recherche et développement ayant pour but le développement de technologies innovatrices de pointe dans des secteurs tels que ceux du divertissement, de l'agriculture et des soins de santé.

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

## **10.8 Service à la clientèle**

### **Catégorie de risque : Opérationnel**

Nous cherchons avant tout à accorder la priorité aux clients, et les efforts de notre équipe responsable du service à la clientèle visent à favoriser l'excellence opérationnelle et l'efficacité opérationnelle, ainsi que la mise en œuvre de processus de simplification radicaux; cette équipe cherche à devenir la meilleure équipe de conseillers en solutions de sa catégorie, son objectif étant de rationaliser les interactions avec nos clients.

### **Incidence possible**

Si les clients n'ont pas une expérience optimale quand ils font appel à nos services ou à notre soutien, cela pourrait avoir une incidence défavorable sur le degré de satisfaction des clients, sur la marque TELUS et sur la croissance nette de notre clientèle. Des interactions inadéquates ou inefficaces avec nos clients (p. ex., lors de la prise de commandes, d'une communication aux fins de soutien, de la prestation d'un service et de l'exactitude des montants facturés) pourraient accroître le degré de mécontentement des clients et le taux de désabonnement. Si nous n'assurons pas la mise en œuvre efficace continue de nos initiatives organisationnelles, telles que les initiatives visant à accorder la priorité aux clients, le soutien aux conseillers en solutions, ainsi que les activités de numérisation et de simplification, cela pourrait se répercuter sur l'expérience client que nous offrons. De plus, les perturbations ou les pannes importantes ou prolongées des systèmes et des services pourraient avoir une incidence défavorable sur le degré de satisfaction des clients et sur la marque TELUS. Les décisions réglementaires pourraient également influencer sur notre capacité à investir dans notre expérience client.

### Changements survenus au cours des 12 derniers mois

En décembre 2018, nous avons entrepris une réorganisation des équipes de centre d'appels, de prestation de services sur le terrain et de soutien numérique pour créer une équipe de service client de bout en bout plus homogène dans le but de rehausser les niveaux de service au sein de tous nos centres d'appels, en ligne et sur place dans les maisons et les locaux de nos clients. Par ailleurs, le regroupement de notre bureau Transformation de l'entreprise et de notre équipe Stratégie de technologie a permis de prendre en charge la mise en œuvre d'une approche intégrée aux fins de l'élaboration et de la prestation de services à mesure que nous évoluons vers un paradigme axé sur les services et les réseaux définis par logiciel. Au cours de 2019, l'équipe a défini, normalisé et déployé des infrastructures de réseau, de traitement et de stockage fusionnées et communes dans nos centres de données Internet et dans nos bureaux centraux. Ces changements s'inscrivent dans le cadre d'une transformation essentielle ayant pour but d'exploiter le plein potentiel des nouvelles technologies tout en améliorant les services et la rapidité de mise en marché des services offerts à nos clients dans un contexte de plus en plus concurrentiel.

### Mesures d'atténuation

Accorder la priorité aux clients demeure notre objectif principal. Grâce à nos activités de simplification et de numérisation, y compris nos activités en cours liées aux capacités en matière de réponse vocale interactive en mode conversationnel et de recomposition améliorée, nous avons rehaussé l'expérience client initiale en réduisant le nombre d'appels transférés et en raccourcissant le temps d'attente des clients. Nous continuons d'améliorer la fiabilité et la fonctionnalité de nos sites Web et de nos applications, et faisons la promotion de notre engagement en matière de technologies numériques afin de réduire au minimum les efforts déployés par nos clients et d'abaisser le volume d'appels liés à des activités et transactions de base.

Les efforts déployés pour réduire le nombre de cas où un technicien est envoyé chez le client se traduisent par une expérience client améliorée et par des efficacités opérationnelles qui nous permettent de réorienter nos ressources, de manière à continuer d'accélérer nos améliorations visant à accorder la priorité aux clients. En outre, l'élargissement de notre infrastructure à fibres optiques a permis d'accroître la fiabilité et la performance du réseau, ce qui s'est traduit par une réduction des réparations et des cas où un technicien est envoyé chez le client.

L'élaboration d'un modèle d'établissement des coûts des pannes visant à quantifier l'incidence des pannes ainsi qu'à guider et à prioriser les investissements et les initiatives, conjuguée à une attention plus soutenue à la réduction des défauts, s'est traduite par une amélioration, d'un exercice à l'autre, des taux de panne de nos systèmes.

Nous continuons de nous classer favorablement dans les rapports de tiers au chapitre de l'expérience client et réseau. En 2019, nous avons terminé au premier rang des classements OpenSignal, J.D. Power, PC Mag, Okla et Tutela pour la couverture, la vitesse et la fiabilité du réseau, ainsi que pour l'expérience client. Cette performance couronnée de succès est attribuable à l'évolution continue de notre couverture au Canada, à la plus grande accessibilité de notre réseau, ainsi qu'à nos efforts visant à mieux comprendre les méthodologies émergentes liées aux réseaux qui peuvent améliorer la couverture et la disponibilité des technologies LTE; nous nous sommes d'ailleurs classés au premier rang en ce qui concerne la couverture de notre réseau par rapport à nos concurrents.

## 10.9 Nos systèmes et processus

### Catégorie de risque : Opérationnel

Nous sommes un fournisseur principal de services de télécommunications essentiels au Canada. Notre succès dépend de notre capacité à offrir des services fiables et ininterrompus à nos clients.

Nous disposons d'un grand nombre de systèmes de soutien opérationnel et de systèmes de soutien des affaires qui sont interconnectés. Les acquisitions, les regroupements d'entreprises ainsi que le développement et le lancement de nouveaux services exigent généralement des efforts considérables sur le plan du développement de systèmes et de l'intégration. 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 aussi compatibles avec les services existants et les systèmes de soutien. De plus, les contrats d'entreprise de grande envergure pourraient être assortis d'exigences complexes et multiples des entreprises clientes, y compris les exigences concernant les systèmes personnalisés et les obligations d'information, aux fins de la prise en charge de la prestation de services.

### Incidence possible

Notre réseau, nos technologies, nos infrastructures, notre chaîne d'approvisionnement, les membres de notre équipe et nos activités pourraient être touchés de façon significative par des catastrophes naturelles (se reporter à la rubrique 10.12, « Notre environnement »), par des perturbations des infrastructures critiques provoquées par des menaces intentionnelles (se reporter à la rubrique 10.10, « Sécurité et protection des données »), par des menaces pour la santé (comme des épidémies ou et des pandémies) ou des conflits de travail (se reporter à la rubrique 10.11, « Notre équipe »), ou par des menaces non intentionnelles.

La complexité de nos systèmes s'accroît, ce qui pourrait se répercuter sur la stabilité et la disponibilité des systèmes. 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, nos activités et notre performance financière pourraient être touchées de façon défavorable.

### **Changements survenus au cours des 12 derniers mois**

Les services de TI sont de plus en plus fournis sous forme de solutions SaaS (logiciel-service) ou IaaS (infrastructure-service) par des fournisseurs de services infonuagiques. Bien que cette approche puisse être avantageuse sur le plan de la rapidité de mise en marché, de la fiabilité, de la performance et de la souplesse, elle demande un ajustement de nos activités. Les processus de soutien opérationnel et les négociations avec les fournisseurs doivent maintenant tenir compte du fait que la prestation de services relatifs au matériel et aux logiciels se fait à l'extérieur de notre infrastructure, et que, par conséquent, des contrôles doivent être incorporés dans nos processus et outils de soutien opérationnel.

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

### **Mesures d'atténuation**

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, nous tirons parti des solutions SaaS et IaaS, 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 continu 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.

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

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.

Nous effectuons une surveillance continue de nos réseaux, de nos systèmes et de nos applications critiques. Nous tirons parti des capacités de reprise après sinistre fondées sur des risques afin d'aider à prévenir les pannes et de limiter l'incidence de ces pannes sur nos clients et nos activités. En outre, des programmes de continuité des activités à l'échelle de l'entreprise ont été mis en place afin de prendre en charge les activités de surveillance, de préparation, d'atténuation, d'intervention et de reprise. Toutefois, il n'existe aucune certitude que des événements précis ou une combinaison d'événements n'entraîneront pas des perturbations d'ordre opérationnel.

## **10.10 Sécurité et protection des données**

### **Catégorie de risque : Opérationnel**

En tant que fournisseur national de services de TI et de services de communications, nous bénéficions d'une plus grande visibilité que les organisations individuelles. Nous tirons parti de cette visibilité et d'une compréhension afin de surveiller et de déterminer les tendances en matière de sécurité, à mesure qu'elles évoluent dans le plus vaste contexte entourant les menaces. Les risques décrits ci-dessous reflètent à la fois notre expérience et les tendances observées dans l'ensemble de l'écosystème.

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, ainsi que des éléments de l'infrastructure de la société.

De plus, 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), lesquelles peuvent être acheminées sur nos réseaux et nos systèmes de soutien opérationnel et systèmes de soutien des affaires qui sont interconnectés. Selon la nature des données, il se peut que leur usage soit restreint au Canada ou qu'elles puissent être utilisées par nos équipes ou nos partenaires d'impartition au Canada ou à l'étranger.

#### **Incidence possible**

Les menaces à la sécurité physique peuvent exposer les membres de notre équipe ainsi que nos infrastructures, systèmes et réseaux à des risques pouvant entraîner des dommages importants, y compris un préjudice corporel, la destruction de biens, ainsi que la perte de services ou de données. Nos systèmes et nos réseaux peuvent également faire l'objet de cyberattaques. 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 rapide mutation et de la complexification de ces menaces.

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

Une perturbation réelle de nos systèmes, de 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, qu'elles soient d'ordre physique ou logique, ou de tels accès non autorisés à nos données pourraient se traduire par une perte de clients ou de produits d'exploitation, par la comptabilisation de charges, ou par une atteinte à notre réputation et à notre cote d'estime. Qui plus est, de telles situations pourraient entraîner des coûts pour TELUS relativement à la tenue d'enquêtes, au remplacement ou à la remise en état d'actifs, ou encore à des poursuites civiles potentielles ou des pénalités imposées par les organismes de réglementation.

#### **Changements survenus au cours des 12 derniers mois**

Notre visibilité et nos capacités en matière de surveillance nous ont permis d'observer un accroissement continu de la fréquence et de la complexification des cyberattaques. 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 de contourner 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).

### Mesures d'atténuation

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

- des contrôles fondés sur des politiques, des normes et des méthodologies conformes aux cadres et pratiques reconnus au sein de l'industrie
- la surveillance des activités externes exercées par des attaquants potentiels
- les évaluations régulières de la sécurité de nos plus importants actifs
- l'identification et la réévaluation régulière des risques connus en matière de sécurité
- l'examen régulier de nos normes et politiques afin de nous assurer qu'ils tiennent compte des besoins et des menaces actuels
- l'examen régulier des processus liés aux plans de continuité des activités et de reprise après sinistre qui seraient mis en œuvre advenant un événement perturbateur
- un processus d'évaluation des incidences en ce qui a trait à la protection de la vie privée et à la sécurité
- un processus sécurisé par conception qui incorpore des dispositions au chapitre de la sécurité dans les nouvelles initiatives mises en œuvre dans l'ensemble de la société.

Nos capacités techniques nous aident à identifier les événements mettant en jeu la sécurité, à réagir aux menaces possibles et à ajuster notre position en matière de sécurité de manière appropriée. Par ailleurs, notre approche en matière de cybersécurité comprend l'évaluation régulière de la vulnérabilité et la priorisation et l'élimination de tout risque identifié au moyen de l'application de correctifs ou d'autres mécanismes. Notre Bureau de la sûreté collabore également avec les organismes d'application de la loi et avec d'autres organismes pour tenir compte des menaces constantes et des événements perturbateurs.

## 10.11 Notre équipe

### Catégorie de risque : Opérationnel

Notre succès repose sur les compétences, l'expérience, le bien-être et l'engagement des membres de notre équipe. Chaque année, nous mettons en œuvre un certain nombre d'initiatives uniques qui visent à améliorer notre productivité et notre compétitivité. Ces initiatives comprennent les acquisitions, l'intégration des activités opérationnelles, nos programmes d'efficacité opérationnelle, l'automatisation ou l'impartition des processus d'affaires, ainsi que les activités de délocalisation et de réorganisation.

#### Incidence possible

Le temps de travail perdu découlant d'une maladie ou d'une blessure affligeant des membres de notre équipe peut avoir une incidence défavorable sur notre productivité ainsi que sur les coûts des avantages du personnel. La perte de membres de l'équipe clés, par suite d'attrition ou de départs à la retraite, notre incapacité à attirer et à retenir les membres de l'équipe possédant des compétences essentielles ou constamment renouvelées, y compris une connaissance des systèmes existants, ou la détérioration du moral général et de l'engagement des membres de notre équipe 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. De plus, l'évolution de la technologie entraîne des changements en ce qui a trait aux compétences que notre équipe doit posséder, ce qui accentue la concurrence pour l'obtention de ces ressources entre tous les acteurs à l'échelle mondiale.

#### Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Chaque semaine, un demi-million de Canadiens sont incapables de travailler en raison de problèmes de santé mentale, les dépressions, les épuisements professionnels et l'absence de connexions sociales en milieu de travail étant de plus en plus courants.

#### Mesures d'atténuation

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 membres de notre équipe et aux familles, 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.

Nous nous efforçons d'attirer et de retenir des membres clés au sein de notre équipe au moyen d'approches monétaires et non monétaires. Notre programme de rémunération et d'avantages du personnel 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, et nous avons mis en place un processus de planification de la relève afin d'identifier nos meilleurs talents pour occuper les postes de niveau supérieur.

Nous surveillons et gérons étroitement les changements organisationnels par l'entremise de la fonction de transformation de l'entreprise, 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.

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, tout en se concentrant également sur les caractéristiques uniques et sur la culture du personnel des entreprises acquises, ce qui rehausse la normalisation de nos processus d'affaires et vise à préserver les qualités uniques de chaque organisation acquise.

Par ailleurs, nous nous efforçons constamment de rehausser le niveau d'engagement des membres de notre équipe. Nous sommes d'avis que l'intérêt que nous accordons à l'expérience client ainsi qu'à l'expérience des membres de notre équipe, à notre réussite sur le marché et à notre objectif social continue d'influer sur le taux de participation élevé des membres de notre équipe. Nous prévoyons continuer de nous pencher sur d'autres facteurs non monétaires qui s'alignent clairement sur l'engagement des membres de notre équipe, y compris l'amélioration du rendement, les perspectives de carrière, l'apprentissage et le perfectionnement, la reconnaissance, nos programmes favorisant la diversité et l'inclusion ainsi que la santé et le mieux-être, et notre programme Styles de travail (qui permet aux membres de notre équipe de choisir leur lieu de travail et leur façon de travailler de manière à être le plus efficace possible, et qui leur fournit des outils de collaboration numériques éprouvés afin qu'ils demeurent connectés), ainsi que notre bénévolat communautaire, y compris les Journées du bénévolat de TELUS. D'après le niveau d'engagement des membres de notre équipe, notre organisation se classe toujours dans le 10 % supérieur parmi tous les employeurs visés par un sondage.

## **10.12 Notre environnement**

### **Catégorie de risque : Opérationnel**

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

Certaines 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 interventions en cas de déversements et de rejets. Certaines facettes de nos activités sont également assujetties à des lois et règlements fédéraux, provinciaux et locaux en matière d'environnement, de santé et de sécurité qui ne cessent d'évoluer et sont de plus en plus rigoureux. Ces lois et ces règlements imposent des exigences relativement à des questions telles que le rejet de certaines substances dans l'environnement, des mesures correctives à l'égard de tels rejets, ainsi que des mesures favorisant la manutention et la gestion appropriées de certaines substances, y compris les déchets.

#### **Incidence possible**

L'évolution des attentes du public et la mise en place de lois et règlements de plus en plus rigoureux pourraient entraîner une hausse des coûts de conformité, et l'incapacité à reconnaître ces exigences et à y donner suite de façon adéquate pourrait se traduire par des pénalités, par un contrôle réglementaire, ou par une atteinte à notre réputation et à notre marque.

#### **Changements survenus au cours des 12 derniers mois**

Les incidences possibles liées aux faibles niveaux d'émissions de radiofréquences non ionisantes en provenance des téléphones cellulaires et des tours de téléphonie mobile et cellulaire font toujours l'objet de préoccupations publiques, et continueront de faire l'objet de préoccupations publiques au fur et à mesure que nous nous dirigeons vers un environnement fondé sur la technologie 5G, le nombre de petites cellules devant augmenter lorsque nous procéderons à la mise à niveau de notre réseau.

Outre les préoccupations courantes et largement partagées concernant les changements liés au climat et les répercussions environnementales des activités commerciales, un accent accru est mis sur la présentation d'informations concernant les stratégies de gouvernance de l'environnement et de la durabilité, les objectifs et les pratiques de gestion des risques.

### Mesures d'atténuation

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.

En tant qu'entreprise à vocation sociocapitaliste, nous nous engageons à appliquer des pratiques commerciales durables et responsables et à prendre des décisions qui permettent le maintien d'un juste équilibre entre croissance économique et avantages sociaux et environnementaux. Se reporter à la *rubrique 5.1 e)* de notre notice annuelle 2019 pour une description du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques. De plus, 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 [telus.com/fr/about/sustainability](https://telus.com/fr/about/sustainability).

Les informations présentées dans notre rapport sur la durabilité et dans les autres documents financiers incluent des informations sur la gouvernance des risques et occasions liés au climat, sur les stratégies mises en place pour composer avec les incidences de ces risques, sur les pratiques de gestion des risques liées à ces risques, ainsi que sur les mesures et les objectifs utilisés pour gérer ces risques. Nos objectifs pour la société visent notamment à ce que 100 % de l'électricité que nous utilisons provienne de sources renouvelables d'ici 2025, et à ce que notre société devienne carboneutre d'ici 2030. Nous avons signé des accords d'achat d'énergie renouvelable afin de nous aider à atteindre ces objectifs.

Un système de gestion environnementale ayant obtenu la certification ISO 14001:2015 a été mis en place afin d'identifier et de contrôler l'incidence de nos activités sur l'environnement et de prendre en charge les activités de conformité aux exigences réglementaires. Nous continuons de trouver de nouvelles façons de réduire notre incidence sur l'environnement, 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 2025.

Nous avons également mis en place des programmes de continuité des activités et de reprise après sinistre, qui prévoient des dispositions relatives aux activités de surveillance, de préparation, d'atténuation, d'intervention et de reprise. Ces programmes accroissent la sécurité des membres de notre équipe, réduisent au minimum l'incidence possible des menaces visant nos installations, nos infrastructures et nos activités commerciales, permettent le maintien du service à la clientèle et aident nos collectivités à demeurer connectées.

## 10.13 Financement, dette et dividendes

### Catégorie de risque : Financier

Des facteurs de risque tels que les fluctuations des marchés financiers, la conjoncture économique ou les exigences réglementaires visant la capitalisation bancaire, les activités de prêts ou un changement du nombre de banques à charte canadiennes pourraient se répercuter sur la disponibilité des capitaux et sur le coût de ces capitaux pour les entreprises émettrices de valeurs ayant une cote élevée de solvabilité, y compris pour nous.

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 »*.

### Incidence possible

Nos plans d'affaires et notre croissance pourraient être touchés de façon défavorable si le financement dont nous disposons ne suffit pas à couvrir nos exigences en matière de financement. Les conditions dans les marchés financiers externes pourraient possiblement nuire à notre capacité d'effectuer des investissements stratégiques et de satisfaire aux besoins de financement de nos dépenses d'investissement continues, et elles pourraient empêcher le renouvellement du papier commercial à des taux raisonnables.

Rien ne garantit que nous maintiendrons ou améliorerons nos notations du crédit actuelles. Une baisse des notations du crédit de TELUS ou de TELUS Communications Inc. (« TCI ») pourrait se traduire par une augmentation de notre coût du capital et avoir une incidence sur notre accès à des capitaux. Une réduction de nos notations, se situant actuellement à BBB+ ou l'équivalent, pourrait entraîner une hausse du coût du capital.

Même si nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie disponibles et les sources de financement futurs soient suffisants pour satisfaire nos besoins actuels, notre intention 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.

### Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Au 31 décembre 2019, notre dette de premier rang non garantie était d'environ 16,2 milliards de dollars (se reporter au graphique « *Échéances relatives au capital de la dette de premier rang non garantie* », 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 2019, l'encours du papier commercial s'établissait à 1 015 millions de dollars, et ce papier commercial était libellé en dollars américains (781 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.

### Mesures d'atténuation

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 2,0 milliards de dollars de titres de créance ou de capitaux propres en vertu d'un prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en août 2022. Nous sommes d'avis que nos notations du crédit de première qualité, conjuguées aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation, continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Afin qu'il nous soit possible d'atteindre notre objectif financier, qui vise à maintenir généralement un seuil de liquidités inutilisées d'au moins 1,0 milliard de dollars, nous avons une facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars qui arrivera à échéance le 31 mai 2023 (1,2 milliard de dollars disponibles au 31 décembre 2019), ainsi que des liquidités disponibles en vertu d'autres facilités de crédit bancaire (se reporter à la rubrique 7.6, « *Facilités de crédit* »). En outre, notre filiale 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 2019 (se reporter à la rubrique 7.7, « *Vente de créances clients* »).

En 2018 et en 2019, 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, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme), la portant à 12,8 ans au 31 décembre 2019 (comparativement à 12,2 ans au 31 décembre 2018); le coût moyen de la dette à long terme était de 3,94 %. 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.

Nous gérons notre structure du capital et y apportons des ajustements en fonction des variations de la conjoncture économique et des risques liés à nos activités et 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+.

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 nos indications 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. En 2019, nous n'avons effectué aucun rachat d'actions en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités. 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* ».

Notre conseil d'administration examine et approuve le taux de dividende déclaré chaque trimestre, ainsi que le montant du dividende, en fonction de nombreux facteurs, incluant notre situation financière et nos perspectives. Cette évaluation est assujettie à diverses hypothèses ainsi qu'à l'incidence de divers risques et incertitudes, y compris ceux décrits dans la présente *rubrique 10*.

## 10.14 Questions fiscales

### Catégorie de risque : Financier

Nous percevons et versons des montants importants d'impôts indirects, tels que la taxe sur les produits et services, les taxes de vente harmonisées, les taxes de vente provinciales, les taxes de vente et d'utilisation et des taxes à valeur ajoutée, à diverses autorités fiscales. Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence en matière d'impôt s'appliquant à nos activités sont constamment susceptibles de changer et de faire l'objet de nouvelles interprétations; en conséquence, le calcul du montant définitif d'impôt lié à un grand nombre de transactions est incertain. Qui plus est, la mise en œuvre de 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.

TELUS International exerce des activités dans de nombreux pays, notamment en Allemagne, en Autriche, à la Barbade, en Bosnie-Herzégovine, en Bulgarie, en Chine, au El Salvador, en Espagne, aux États-Unis, en France, au Guatemala, en Inde, en Irlande, en Lettonie, aux Philippines, en Pologne, en Roumanie, au Royaume-Uni, en Slovaquie, en Suisse et en Turquie, 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.

#### Incidence possible

Nous sommes assujettis au risque que les montants relatifs à l'impôt et aux taxes indirectes, y compris la charge d'impôt, soient considérablement différents des montants prévus, et qu'une tendance générale des administrations responsables de la perception des impôts au pays et à l'étranger à l'égard de l'adoption d'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 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 26,2 % à 26,8 % pour 2020. 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.

#### Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Les médias, les autorités politiques et fiscales, tant au pays qu'à l'échelle internationale, continuent de s'intéresser de 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.

## Mesures d'atténuation

Nous avons mis en œuvre une stratégie fiscale exhaustive que notre conseil a adoptée. Cette stratégie énonce les principes qui sous-tendent et qui orientent le rôle des membres de l'équipe, leurs responsabilités et leur conduite personnelle, la façon d'exercer des activités en tenant compte des lois fiscales et les approches en matière de relations de travail avec les autorités fiscales externes et les conseillers externes. Cette stratégie reconnaît la nécessité de s'assurer que TELUS respecte toutes les lois fiscales pertinentes. Les composantes nécessaires pour gérer le risque fiscal sont énoncées dans la stratégie.

Pour appliquer cette stratégie, nous avons un service interne de fiscalité regroupant des professionnels qui se tiennent à jour concernant les obligations d'ordre fiscal au pays et à l'étranger et, au besoin, nous avons recours aux services de conseillers externes. Cette équipe procède à l'examen des systèmes et des processus afin d'assurer leur conformité aux lois et règlements fiscaux au pays ainsi qu'aux lois et règlements fiscaux internationaux applicables. Les membres de cette équipe sont également responsables des activités spécialisées liées à la comptabilisation de l'impôt sur le résultat.

Notre service de la fiscalité procède à un examen des transactions significatives, dans le cadre duquel il évalue les transactions inhabituelles ou les transactions non récurrentes en se fondant sur diverses perspectives axées sur les risques. Les conseillers fiscaux externes examinent régulièrement les transactions importantes, et nous pouvons également faire appel à d'autres tiers conseillers pour obtenir leur point de vue sur le passif d'impôt. Nous continuons d'examiner et de surveiller nos activités de manière à prendre les mesures nécessaires pour nous conformer à toutes les obligations d'ordre réglementaire, juridique et fiscal. Dans certains cas, nous retenons les services de conseillers externes, qui procèdent à un examen de nos systèmes et processus afin d'assurer leur conformité aux lois fiscales. Notre service interne de fiscalité revoit les conseils fournis et les déclarations fiscales préparées par ces conseillers afin d'établir leur caractère raisonnable.

## 10.15 L'économie

### Catégorie de risque : Financier

Les risques auxquels l'économie canadienne est exposée comprennent les fluctuations des prix du pétrole, les taux d'intérêt et les niveaux de la dette à la consommation et de la dette hypothécaire, les fluctuations du marché de l'habitation et 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 et développements d'ordre économique et politique à l'étranger, pourraient avoir des répercussions à l'échelle mondiale, tandis que les chaînes d'approvisionnement sont de plus en plus intégrées.

#### Incidence possible

L'incertitude économique pourrait faire en sorte que les clients des services aux consommateurs et des services d'affaires réduisent leurs dépenses discrétionnaires, ce qui se répercutera sur les achats de nouveaux services, sur les volumes d'utilisation et sur le remplacement de ces services par des solutions à plus faible prix.

Les fluctuations de l'économie canadienne 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.

En ce qui a trait à certains produits d'exploitation, à certaines dépenses d'investissement et à certaines charges d'exploitation libellés en dollars américains, les fluctuations du taux de change du dollar canadien pourraient avoir une incidence sur nos résultats financiers et sur nos résultats d'exploitation.

Les fluctuations économiques et les fluctuations des marchés financiers pourraient également avoir une incidence défavorable sur le rendement des investissements, la capitalisation et les charges liées aux régimes de retraite à prestations définies que nous avons instaurés, puisque nos obligations sont basées sur certaines hypothèses actuarielles liées au rendement attendu des actifs des régimes, à la progression des salaires, à l'âge de départ à la retraite, aux espérances de vie, au rendement des marchés financiers et aux taux d'intérêt futurs.

#### Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Se reporter à la rubrique 1.2, « Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités », pour une comparaison des taux de croissance.

En 2019, le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain s'est avéré volatil; le dollar canadien s'est de façon générale apprécié au cours de l'exercice, passant de 1,36 \$ à la fin de 2018, à 1,30 \$ à la fin de 2019.

Les régimes de retraite à prestations définies, pris dans leur ensemble et compte tenu du plafond relatif à l'actif des régimes, affichaient un déficit de 425 millions de dollars au 31 décembre 2019 (comparativement à un excédent de 57 millions de dollars à la fin de 2018). 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 568 millions de dollars (comparativement à un excédent de 401 millions de dollars à la fin de 2018).

### Mesures d'atténuation

Bien que nous ne puissions pas atténuer complètement les risques économiques, la priorité que nous accordons avant tout aux clients et à l'atteinte d'une position de chef de file mondial en ce qui a trait à la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et notre équipe, soutient également nos efforts visant l'acquisition et la rétention des clients en dépit des fluctuations économiques qui touchent ces clients ainsi que notre société. Nous poursuivrons également 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 »*.

Nous avons recours à des contrats de change à terme et à des options sur devises pour fixer les taux de change sur les transactions, les engagements, le papier commercial et les billets libellés en dollars américains dans le but de nous aider à atténuer les fluctuations des taux de change, et nous cherchons à atténuer les risques liés aux régimes de retraite au moyen de la mise en application de politiques et procédures conçues pour 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 2020 s'élèveront à 30 millions de dollars (41 millions de dollars en 2019).

## 10.16 Litiges et questions d'ordre juridique

### Catégorie de risque : Conformité

En raison de la taille de notre société, nous faisons régulièrement l'objet de diverses enquêtes, réclamations et poursuites visant des dommages-intérêts et d'autres compensations ou faisons l'objet de menaces à cette fin. L'accroissement de notre gamme de produits et services, qui comprennent maintenant des solutions en santé, des services de sécurité et des services gérés, a également donné lieu à un accroissement des exigences en matière de conformité que nous devons respecter, et nous expose davantage à des risques de poursuites et à de possibles dommages-intérêts, sanctions ou amendes. Nous pourrions également faire l'objet de recours collectifs en raison des millions de consommateurs qui composent notre clientèle. De plus, tout comme les autres sociétés ouvertes, nous pourrions être tenus civilement responsables des déclarations fausses ou trompeuses faites par écrit ou oralement, ou au titre des fraudes ou de la manipulation des marchés.

La propriété intellectuelle et les droits patrimoniaux des propriétaires et des développeurs de matériel, de logiciels, de processus d'affaires et d'autres technologies pourraient être protégés en vertu de lois, notamment des lois concernant les brevets, les droits d'auteur et la conception industrielle, ou en vertu du droit commun, notamment en ce qui concerne les secrets commerciaux. D'importants dommages-intérêts pourraient être accordés dans les cas de réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle, et les défendeurs pourraient engager des coûts élevés pour se défendre relativement à ces réclamations ou pour régler ces dernières.

Des renseignements détaillés sur les recours collectifs autorisés et non autorisés, les litiges en matière de propriété intellectuelle et les autres réclamations nous concernant susceptibles d'avoir des incidences significatives sont présentés à la *note 29 a) des états financiers consolidés*.

Puisque nous exerçons des activités à l'étranger, nous devons nous conformer non seulement aux lois et aux règlements canadiens, mais également aux lois et aux règlements locaux qui peuvent, dans une large mesure, différer considérablement des lois canadiennes et accroître les risques de responsabilité sur le plan de la réglementation et de la responsabilité juridique et fiscale auxquels nous faisons face. Dans certains cas, les lois étrangères prévoyant une application extraterritoriale pourraient également nous imposer des obligations.

### Incidence possible

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

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.

Rien ne garantit que l'un quelconque de ces facteurs n'aura pas d'incidence défavorable sur nos résultats financiers et nos résultats d'exploitation.

### **Changements survenus au cours des 12 derniers mois**

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.

La croissance et le développement des industries axées sur la technologie ont eu pour effet d'accroître la valeur de la propriété intellectuelle et des droits patrimoniaux. La tendance favorisant le paiement de dommages-intérêts, les coûts engagés pour se défendre et la propension au règlement des réclamations pourraient inciter les détenteurs de droits de propriété intellectuelle à présenter des réclamations en matière de violation de manière plus vigoureuse. En raison de la multitude de technologies et de systèmes que nous utilisons aux fins de la prestation de nos produits et services, ainsi que de l'évolution rapide et de la complexité 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.

Nous continuons de constater 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.

### **Mesures d'atténuation**

Nous sommes d'avis que nous avons mis en place des politiques, des contrôles, des processus et des ententes contractuelles raisonnables, ainsi que des couvertures d'assurance, pour assurer la conformité et pour limiter notre exposition. 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 une équipe de professionnels du domaine juridique qui nous fournit des conseils et gère les risques liés aux réclamations et aux réclamations possibles. Cette équipe conteste vigoureusement les recours collectifs intentés contre notre société, cherche à obtenir des règlements dans les cas appropriés, évalue régulièrement nos pratiques commerciales et surveille les faits nouveaux en matière de recours collectifs. L'équipe a pour pratique de demander et d'obtenir les protections contractuelles conformes aux pratiques courantes du secteur, de manière à atténuer les risques de violation de la propriété intellectuelle, et elle s'efforce de protéger nos droits de propriété intellectuelle au moyen de litiges et d'autres mesures.

Nous avons mis en place une politique sur la divulgation de l'information de l'entreprise qui limite le rôle du porte-parole de la société, qui prévoit un protocole pour communiquer avec les analystes en placements, les investisseurs et les autres parties, et qui énonce notre approche en matière de communication.

Nous comptons sur les membres de notre équipe, nos dirigeants, notre conseil d'administration, nos principaux fournisseurs et nos autres partenaires d'affaires pour faire preuve d'un comportement qui cadre avec les normes applicables sur le plan juridique et sur le plan éthique dans tous les pays où nous exerçons des activités. Nous avons mis en place une politique de lutte contre la corruption, un code d'éthique et de conduite exhaustif pour les membres de notre équipe, y compris TELUS International, et notre conseil d'administration, ainsi qu'un programme de formation annuelle obligatoire en matière d'intégrité pour tous les membres de notre équipe et les entrepreneurs particuliers.

Sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif lié à des enquêtes, réclamations et poursuites, non couvert par les assurances ou autrement, ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, à l'exception des éléments décrits dans la présente et à la *note 29 a)* des états financiers consolidés.

## 11. Définitions et rapprochements

### 11.1 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières

Nous présentons certaines mesures non conformes aux PCGR et fournissons des indications à ce sujet. Nous avons recours à ces mesures pour évaluer la performance de TELUS, et aussi pour déterminer si nous respectons les clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer notre structure du capital. Étant donné que les mesures non conformes aux PCGR n'ont généralement pas de signification normalisée, elles pourraient ne pas être comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Les règlements sur les valeurs mobilières exigent que ces mesures soient définies clairement et qu'elles fassent l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables. Certaines de ces mesures n'ont pas de définition généralement reconnue au sein de l'industrie.

**Bénéfice net ajusté et bénéfice par action de base ajusté :** Ces mesures servent à évaluer la performance consolidée et ne tiennent pas compte des éléments qui pourraient occulter les tendances sous-jacentes concernant la performance. Ces mesures ne doivent pas être substituées au bénéfice net et au bénéfice par action de base pour évaluer la performance de TELUS. Les éléments qui pourraient, selon la direction, occulter les tendances sous-jacentes concernant la performance 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. (Se reporter à la rubrique 7.5, « *Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement* ».)

#### Calcul du ratio de distribution<sup>1</sup>

| Exercices clos les 31 décembre (en dollars)                                                    | 2019      | 2018      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Numérateur – total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés par action ordinaire | 2,2525    | 2,10      |
| Dénominateur – bénéfice net par action ordinaire                                               | 2,90      | 2,68      |
| <b>Ratio (en %)</b>                                                                            | <b>78</b> | <b>78</b> |

1 Avant le fractionnement d'actions – se reporter à « *Fractionnement d'actions – événement postérieur à la clôture de l'exercice 2019* », à la rubrique 1.3.

**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<sup>1</sup>**

| Exercices clos les 31 décembre (en dollars)                                                                                                                                                     | 2019      | 2018      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Numérateur – total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés par action ordinaire                                                                                                  | 2,2525    | 2,10      |
| Bénéfice net ajusté (en millions de dollars) :                                                                                                                                                  |           |           |
| Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires                                                                                                                                                 | 1 746     | 1 600     |
| Ajouter : pertes et pertes liées à la participation non récurrentes (déduire : profits et bénéfice lié à la participation non récurrents) découlant des coentreprises immobilières, après impôt | 5         | (150)     |
| Provisions au titre des regroupements d'entreprises, après impôt                                                                                                                                | (13)      | (17)      |
| Déduire : ajustements favorables nets liés à l'impôt sur le résultat                                                                                                                            | (142)     | (7)       |
| Ajouter : prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, après impôt                                                                                                | 20        | 25        |
| Ajouter : don initial et dons faisant l'objet d'un engagement à la Fondation TELUS pour un futur meilleur, après impôt                                                                          | —         | 90        |
|                                                                                                                                                                                                 | 1 616     | 1 541     |
| Dénominateur – bénéfice net ajusté par action ordinaire                                                                                                                                         | 2,68      | 2,58      |
| <b>Ratio ajusté (en %)</b>                                                                                                                                                                      | <b>84</b> | <b>81</b> |

1 Avant le fractionnement d'actions – se reporter à « Fractionnement d'actions – événement postérieur à la clôture de l'exercice 2019 », à la rubrique 1.3.

**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) | 2019       | 2018       |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires                          | 1 746      | 1 600      |
| Impôt sur le résultat (attribuable aux actions ordinaires)               | 455        | 542        |
| Coûts d'emprunt (attribuables aux actions ordinaires) <sup>1</sup>       | 724        | 630        |
| Numérateur                                                               | 2 925      | 2 772      |
| Dénominateur – coûts d'emprunt (ci-dessus)                               | 724        | 630        |
| <b>Ratio (fois)</b>                                                      | <b>4,0</b> | <b>4,4</b> |

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 la performance consolidée. Le BAIIA est une mesure commune à laquelle les investisseurs et les établissements de crédit recourent largement en tant qu'indicateur de performance opérationnelle d'une société et de sa capacité de contracter des dettes et d'en assurer le service, ainsi qu'à titre de paramètre d'évaluation. Le BAIIA ne doit pas être substitué au bénéfice net comme mesure de la performance de TELUS ni utilisé comme mesure des flux de trésorerie. Le BAIIA tel qu'il est calculé par TELUS correspond aux produits d'exploitation 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)                                                                                                                            | 2019         | 2018  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|
| <b>Bénéfice net</b>                                                                                                                                                                | <b>1 776</b> | 1 624 |
| Coûts de financement                                                                                                                                                               | 733          | 661   |
| Impôt sur le résultat                                                                                                                                                              | 468          | 552   |
| Amortissement des immobilisations corporelles                                                                                                                                      | 1 929        | 1 669 |
| Amortissement des immobilisations incorporelles                                                                                                                                    | 648          | 598   |
| <b>BAIIA</b>                                                                                                                                                                       | <b>5 554</b> | 5 104 |
| Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA                                                                                                           | 134          | 317   |
| <b>BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts</b>                                                                                                                 | <b>5 688</b> | 5 421 |
| Ajouter : pertes et pertes liées à la participation non récurrentes (déduire : profits et bénéfice lié à la participation non récurrents) découlant des coentreprises immobilières | 5            | (171) |
| <b>BAIIA ajusté</b>                                                                                                                                                                | <b>5 693</b> | 5 250 |

**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 performance opérationnelle, et il n'existe aucune définition généralement reconnue des flux de trésorerie disponibles au sein de l'industrie. Les flux de trésorerie disponibles ne doivent pas être substitués aux mesures présentées dans les tableaux consolidés résumés 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 résumés 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. Nous ne tenons pas compte de l'incidence des changements comptables qui n'ont aucune incidence sur la trésorerie, tels qu'IFRS 15 et IFRS 16. Les flux de trésorerie disponibles peuvent être complétés de temps à autre par le produit tiré des actifs cédés ou par les activités de financement.

**Calcul des flux de trésorerie disponibles**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)                                                                                                                                                    | 2019         | 2018    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|
| <b>BAIIA</b>                                                                                                                                                                                               | <b>5 554</b> | 5 104   |
| Déduire : profits sans effet sur la trésorerie découlant de la vente d'immobilisations corporelles                                                                                                         | (21)         | (49)    |
| Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements                                                                                                                                | (36)         | 78      |
| Incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat (incidence d'IFRS 15) et des options de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS | (118)        | (203)   |
| Incidence de la composante capital des contrats de location (incidence d'IFRS 16)                                                                                                                          | (333)        | —       |
| Contrats de location comptabilisés antérieurement à titre de contrats de location-financement (incidence d'IFRS 16)                                                                                        | 108          | —       |
| Déduire : profits et bénéfice lié à la participation non récurrents découlant des coentreprises immobilières                                                                                               | —            | (171)   |
| Don à la Fondation TELUS pour un futur meilleur sous forme d'actions ordinaires de TELUS                                                                                                                   | —            | 100     |
| Éléments des tableaux consolidés résumés des flux de trésorerie :                                                                                                                                          |              |         |
| Rémunération fondée sur des actions, montant net                                                                                                                                                           | (2)          | 16      |
| Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel                                                                                                                           | 78           | 95      |
| Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel                                                                                                                                 | (41)         | (53)    |
| Intérêts versés <sup>1</sup>                                                                                                                                                                               | (714)        | (608)   |
| Intérêts reçus                                                                                                                                                                                             | 7            | 9       |
| Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) <sup>2</sup>                                                                                                                                  | (2 906)      | (2 914) |
| Flux de trésorerie disponibles avant impôt                                                                                                                                                                 | 1 576        | 1 404   |
| Impôt sur le résultat payé, déduction faite des remboursements                                                                                                                                             | (644)        | (197)   |
| <b>Flux de trésorerie disponibles</b>                                                                                                                                                                      | <b>932</b>   | 1 207   |

1 Tient compte des intérêts payés sur les obligations locatives, qui se chiffrent à 64 millions de dollars pour 2019.

2 Se reporter à la note 31 des états financiers consolidés pour plus de détails.

Le tableau ci-dessous présente le rapprochement des flux de trésorerie disponibles selon notre définition et des 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)                                   | 2019         | 2018  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|
| <b>Flux de trésorerie disponibles</b>                                                     | <b>932</b>   | 1 207 |
| Ajouter (déduire) :                                                                       |              |       |
| Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)                              | 2 906        | 2 914 |
| Ajustements aux fins du rapprochement avec les entrées liées aux activités d'exploitation | 89           | (63)  |
| <b>Entrées liées aux activités d'exploitation</b>                                         | <b>3 927</b> | 4 058 |

**Dette nette** : Nous estimons que la dette nette est une mesure utile, parce qu'elle représente le montant des emprunts à court terme et des obligations relatives à la dette à long terme qui ne sont pas couverts par la trésorerie et les placements temporaires disponibles. La mesure définie par les normes IFRS qui se rapproche le plus de la dette nette est la dette à long terme, y compris la tranche courante de la dette à long terme. La dette nette est un élément du **ratio dette nette/BALIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**.

**Calcul de la dette nette**

| Aux 31 décembre (en millions de dollars)                                                                                                                                                                                                                               | 2019          | 2018   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|
| Dette à long terme, y compris la tranche courante                                                                                                                                                                                                                      | 18 474        | 14 101 |
| Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme                                                                                                                                                                                     | 87            | 93     |
| (Actifs) passifs dérivés, montant net                                                                                                                                                                                                                                  | (37)          | (73)   |
| 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) | 110           | (37)   |
| Trésorerie et placements temporaires, montant net                                                                                                                                                                                                                      | (535)         | (414)  |
| Emprunts à court terme                                                                                                                                                                                                                                                 | 100           | 100    |
| <b>Dette nette</b>                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>18 199</b> | 13 770 |

**Ratio dette nette/BALIA 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 BALIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur 12 mois. (Se reporter à la rubrique 7.5, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».) Cette mesure est analogue au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, tel qu'il est décrit à la rubrique 7.6, « Facilités de crédit ».

**Montant net des charges d'intérêts** : Cette mesure est le dénominateur utilisé pour calculer le **ratio de couverture des intérêts par le BALIA 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. 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 755 millions de dollars en 2019 et à 644 millions de dollars en 2018.

**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, 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 importants liés aux litiges, dans le cas de pertes ou de règlements, et aux décisions réglementaires rétrospectives défavorables.

**Composantes des coûts de restructuration et autres coûts**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)               | 2019       | 2018 |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|------|
| Achat de biens et services                                            | 65         | 181  |
| Charge au titre des avantages du personnel                            | 69         | 136  |
| <b>Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BALIA</b> | <b>134</b> | 317  |

## 11.2 Indicateurs opérationnels

En raison des modifications apportées à notre définition des abonnés avec prise d'effet au premier trimestre de 2019, certains abonnés qui étaient pris en compte dans les abonnés des téléphones mobiles sont maintenant présentés dans la nouvelle catégorie des abonnés des appareils mobiles connectés. Plus précisément, les appareils centrés sur les données dont les capacités cellulaires de transmission de la voix sont limitées ou inexistantes, tels que les tablettes, les clés Internet, les véhicules connectés et la technologie prêt-à-porter, sont maintenant présentés dans la catégorie des abonnés des appareils mobiles connectés, conformément aux définitions révisées. La nouvelle catégorie des abonnés des appareils mobiles connectés regroupe ces appareils centrés sur les données qui étaient compris dans les abonnés des téléphones mobiles avec les abonnés à l'Internet des objets et aux services de santé mobiles qui n'étaient pas présentés auparavant.

Les mesures suivantes constituent des paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer la performance opérationnelle d'une entité de télécommunications offrant des services mobiles et des services filaires. Elles n'ont cependant pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB.

**Montant facturé mensuel moyen par abonné (« MFMMMA ») des téléphones mobiles** – calculé comme les 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, divisés par le nombre moyen d'abonnés des téléphones mobiles dans le réseau au cours de la période, et le résultat est exprimé en tant que taux mensuel.

**Produits mensuels moyens par abonné (« PMMA ») des téléphones mobiles** – calculés comme les produits tirés des services de réseau découlant des forfaits, des frais d'itinérance et des frais d'utilisation mensuels, divisés par le nombre moyen d'abonnés des téléphones mobiles dans le réseau au cours de la période, et le résultat est exprimé en tant que taux mensuel.

**Taux de désabonnement** – calculé comme le nombre d'abonnés désactivés au cours d'une période donnée, divisé par le nombre moyen d'abonnés dans le réseau au cours de la période, et le résultat est exprimé en tant que taux mensuel. Le taux de désabonnement des téléphones mobiles représente la moyenne totale des taux de désabonnement des téléphones mobiles des services prépayés et des services postpayés. Un abonné des services prépayés de téléphone mobile de TELUS, de Koodo ou de Public Mobile est désactivé lorsqu'il n'utilise pas les services au cours des 90 jours suivant l'expiration des crédits prépayés.

**Abonné des appareils mobiles connectés** – abonné de TELUS qui utilise un forfait actif ainsi qu'un appareil portable générateur de produits récurrents (p. ex., les tablettes, les clés Internet, l'Internet des objets, la technologie prêt-à-porter et les véhicules connectés) connecté au réseau de TELUS et dont les capacités cellulaires de transmission de la voix sont limitées ou inexistantes.

**Abonné des téléphones mobiles** – abonné de TELUS qui utilise un forfait actif ainsi qu'un appareil portable générateur de produits récurrents (p. ex., les téléphones mobiles et les téléphones intelligents) connecté au réseau de TELUS et procurant une connectivité voix, messagerie textuelle et/ou données.

**Abonné des services Internet** – abonné de TELUS qui utilise un forfait actif pour les services Internet ainsi qu'un appareil fixe générateur de produits récurrents connecté au réseau de TELUS et procurant un accès aux services Internet.

**Abonné des services résidentiels de transmission de la voix** – abonné de TELUS qui utilise un forfait actif pour les services de téléphonie ainsi qu'un appareil fixe générateur de produits récurrents connecté au réseau de TELUS et procurant un accès aux services de transmission de la voix.

**Abonné des services de sécurité** – abonné de TELUS qui utilise un forfait actif pour les services de sécurité ainsi qu'un appareil fixe générateur de produits récurrents connecté à la plateforme de solutions de sécurité et d'automatisation de TELUS.

**Abonné des services de télévision** – abonné de TELUS qui utilise un forfait actif pour les services de télévision ainsi qu'un abonnement à un appareil fixe générateur de produits récurrents en vertu duquel il peut accéder aux services vidéo au moyen d'une plateforme TELUS TV (p. ex., Optic TV et Pik TV).

**TELUS CORPORATION**

**ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS**

**31 DÉCEMBRE 2019**

## 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 2019, 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 2019. 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 2019.

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 2019 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 2019.

/s/ « Doug French »

Doug French  
Vice-président à la direction  
et chef des services financiers  
Le 13 février 2020

/s/ « Darren Entwistle »

Darren Entwistle  
Président  
et chef de la direction  
Le 13 février 2020

## Aux actionnaires et au conseil d'administration de TELUS Corporation

### **Opinion sur les états financiers**

Nous avons effectué l'audit des états consolidés de la situation financière ci-joints de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société ») aux 31 décembre 2019 et 2018, 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 chacun des deux exercices compris dans la période close le 31 décembre 2019 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 2019 et 2018, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour chacun des deux exercices compris dans la période close le 31 décembre 2019, 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 2019, 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 13 février 2020 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, avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2019, la société a changé sa méthode comptable en matière de comptabilisation des contrats de location en raison de l'adoption d'IFRS 16, *Contrats de location*.

### **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 estimations importantes faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers. Nous estimons que nos audits constituent un fondement raisonnable à notre opinion.

### **Éléments critiques de l'audit**

Les éléments critiques de l'audit présentés plus loin sont des éléments découlant de l'audit des états financiers de la période considérée qui ont été portés à l'attention du comité d'audit ou qui doivent être portés à l'attention de ce dernier et qui 1) ont trait à des comptes ou informations à fournir qui sont significatifs pour les états financiers et 2) ont nécessité de notre part l'exercice de jugements particulièrement difficiles, subjectifs ou complexes. La communication d'éléments critiques de l'audit ne modifie aucunement notre opinion sur les états financiers, dans leur ensemble, et en présentant les éléments critiques de l'audit suivants, nous ne fournissons pas d'opinions distinctes sur les éléments critiques de l'audit ni sur les comptes ou les informations à fournir auxquels ils se rapportent.

*Description de l'élément critique de l'audit*

La société évalue la perte de valeur du goodwill en comparant la valeur recouvrable de ses unités génératrices de trésorerie à leur valeur comptable. La société a calculé la valeur recouvrable des unités génératrices de trésorerie en se fondant sur le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie. Le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie utilise des projections au titre des flux de trésorerie actualisés qui emploient les hypothèses clés suivantes :

- 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 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 opérationnels clés et des estimations des dépenses d'investissement générationnelles futures au titre des infrastructures;
- le coût moyen pondéré futur du capital.

Des variations de ces hypothèses pourraient avoir une incidence importante sur le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie ou sur le montant de toute perte de valeur du goodwill, ou les deux. Étant donné les jugements importants portés par la direction, l'auditeur a dû, dans le cadre de l'audit des principales hypothèses, démontrer un degré de jugement élevé et effectuer un travail plus étendu, notamment en devant faire appel à un spécialiste de la juste valeur.

*Façon dont l'élément critique de l'audit a été traité dans le cadre de l'audit*

Nos procédures d'audit liées aux principales hypothèses ont notamment compris les suivantes :

- Nous avons évalué l'efficacité des contrôles à l'égard des principales hypothèses utilisées par la direction.
- Nous avons comparé les prévisions historiques de la direction au titre des flux de trésorerie avec les résultats historiques réels.
- Nous avons évalué le caractère raisonnable des projections de la direction 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 la probabilité de l'atteinte des mesures et des indicateurs opérationnels clés et des estimations des dépenses d'investissement générationnelles futures au titre des infrastructures en comparant ces prévisions à ce qui suit :
  - Produits, marges d'exploitation et dépenses d'investissement historiques;
  - Rapports d'analystes et de l'industrie à l'intention de la société et de certains de ses pairs;
  - Changements connus dans les activités de la société ou l'industrie des télécommunications qui devraient avoir une incidence sur la performance opérationnelle future;
  - Communications internes avec la direction et le conseil d'administration.
- Avec l'aide d'un spécialiste de la juste valeur, nous avons évalué le caractère raisonnable des projections du coût moyen pondéré du capital et de la croissance :
  - en testant les informations sources qui sous-tendent la détermination du coût moyen pondéré du capital;
  - en établissant une fourchette d'estimations indépendantes relatives aux projections du coût moyen pondéré du capital et de la croissance et en les comparant aux taux choisis par la direction.

*Évaluation des immobilisations incorporelles acquises dans le cadre de regroupements d'entreprises – Se reporter aux notes 1 b) et 18 b) des états financiers*

*Description de l'élément critique de l'audit*

La société a acquis une entreprise de télécommunications, une entreprise offrant des solutions de données intelligentes ainsi que Services de sécurité ADT Canada, inc. et a comptabilisé les actifs acquis et les passifs repris selon leur juste valeur à la date d'acquisition, y compris les immobilisations incorporelles. La détermination du montant des actifs identifiables nets, y compris les immobilisations incorporelles, acquis dans le cadre de regroupements d'entreprises a exigé de la direction qu'elle formule d'importantes estimations et hypothèses.

Même si la direction formule plusieurs estimations pour déterminer la juste valeur des immobilisations incorporelles au moment de l'acquisition, les estimations qui comportent le degré le plus élevé de subjectivité sont les prévisions des flux de trésorerie futurs et des taux d'actualisation. Dans le cadre de nos procédures d'audit visant à évaluer ces estimations, l'auditeur a dû démontrer un degré de jugement élevé et effectuer un travail d'audit plus étendu, notamment en devant faire appel à un spécialiste de la juste valeur.

*Façon dont l'élément critique de l'audit a été traité dans le cadre de l'audit*

Nos procédures d'audit portant sur les prévisions des flux de trésorerie futurs et des taux d'actualisation utilisées pour estimer la juste valeur des immobilisations incorporelles acquises de l'entreprise de télécommunications, de l'entreprise offrant des solutions de données intelligentes et de Services de sécurité ADT Canada, inc. ont notamment compris les suivantes :

- Nous avons évalué l'efficacité des contrôles à l'égard de l'évaluation des immobilisations incorporelles à la date d'acquisition, y compris les contrôles de la direction à l'égard des prévisions des flux de trésorerie futurs et des taux d'actualisation.
- Nous avons évalué le caractère raisonnable des prévisions des flux de trésorerie futurs formulées par la direction en comparant les projections aux résultats historiques.
- Avec l'aide d'un spécialiste de la juste valeur, nous avons évalué le caractère raisonnable des taux d'actualisation utilisés :
  - en testant les informations sources qui sous-tendent la détermination des taux d'actualisation et en testant l'exactitude mathématique du calcul;
  - en établissant une fourchette de taux indépendants et en les comparant aux taux d'actualisation utilisés par la direction.

/s/ « Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. »

Comptables professionnels agréés  
Vancouver, Canada  
Le 13 février 2020

Nous sommes les auditeurs de la société depuis 2002.

## Aux actionnaires et au conseil d'administration de TELUS Corporation

### *Opinion sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière*

Nous avons 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 2019, 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 2019, 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 2019 et pour l'exercice clos à cette date, et notre rapport daté du 13 février 2020 exprime une opinion sans réserve sur ces états financiers et comprend un paragraphe explicatif concernant le changement de méthode comptable relative aux contrats de location de la société en raison de l'adoption d'IFRS 16, *Contrats de location*.

### *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.

/s/ « Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. »

Comptables professionnels agréés  
Vancouver, Canada  
Le 13 février 2020

## États consolidés du résultat net et du résultat global

| Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)                             | Note      | 2019      | 2018      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>PRODUITS D'EXPLOITATION</b>                                                                         |           |           |           |
| Services                                                                                               |           | 12 400 \$ | 11 882 \$ |
| Équipement                                                                                             |           | 2 189     | 2 213     |
| Produits tirés de contrats conclus avec des clients                                                    | 6         | 14 589    | 14 095    |
| Autres produits d'exploitation                                                                         | 7         | 69        | 273       |
|                                                                                                        |           | 14 658    | 14 368    |
| <b>CHARGES D'EXPLOITATION</b>                                                                          |           |           |           |
| Achat de biens et services                                                                             |           | 6 070     | 6 368     |
| Charge au titre des avantages du personnel                                                             | 8         | 3 034     | 2 896     |
| Amortissement des immobilisations corporelles                                                          | 17        | 1 929     | 1 669     |
| Amortissement des immobilisations incorporelles                                                        | 18        | 648       | 598       |
|                                                                                                        |           | 11 681    | 11 531    |
| <b>BÉNÉFICE D'EXPLOITATION</b>                                                                         |           | 2 977     | 2 837     |
| Coûts de financement                                                                                   | 9         | 733       | 661       |
| <b>BÉNÉFICE AVANT IMPÔT</b>                                                                            |           | 2 244     | 2 176     |
| Impôt sur le résultat                                                                                  | 10        | 468       | 552       |
| <b>BÉNÉFICE NET</b>                                                                                    |           | 1 776     | 1 624     |
| <b>AUTRES ÉLÉMENTS DU RÉSULTAT GLOBAL</b>                                                              | 11        |           |           |
| <b>Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat</b>                                  |           |           |           |
| Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie |           | 84        | (18)      |
| Écart de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger        |           | 20        | (30)      |
|                                                                                                        |           | 104       | (48)      |
| <b>Éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat</b>                              |           |           |           |
| Modification de l'évaluation des actifs financiers de placement                                        |           | 12        | (1)       |
| Réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel                                 |           | (338)     | 333       |
|                                                                                                        |           | (326)     | 332       |
|                                                                                                        |           | (222)     | 284       |
| <b>BÉNÉFICE GLOBAL</b>                                                                                 |           | 1 554 \$  | 1 908 \$  |
| <b>BÉNÉFICE NET ATTRIBUABLE :</b>                                                                      |           |           |           |
| Aux actions ordinaires                                                                                 |           | 1 746 \$  | 1 600 \$  |
| Aux participations ne donnant pas le contrôle                                                          |           | 30        | 24        |
|                                                                                                        |           | 1 776 \$  | 1 624 \$  |
| <b>BÉNÉFICE GLOBAL ATTRIBUABLE :</b>                                                                   |           |           |           |
| Aux actions ordinaires                                                                                 |           | 1 516 \$  | 1 898 \$  |
| Aux participations ne donnant pas le contrôle                                                          |           | 38        | 10        |
|                                                                                                        |           | 1 554 \$  | 1 908 \$  |
| <b>BÉNÉFICE NET PAR ACTION ORDINAIRE</b>                                                               | 12, 28 b) |           |           |
| De base                                                                                                |           | 2,90 \$   | 2,68 \$   |
| Dilué                                                                                                  |           | 2,90 \$   | 2,68 \$   |
| <b>NOMBRE MOYEN PONDÉRÉ TOTAL D' ACTIONS ORDINAIRES EN CIRCULATION</b>                                 |           |           |           |
| De base                                                                                                |           | 602       | 597       |
| Dilué                                                                                                  |           | 602       | 597       |

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

# États consolidés de la situation financière

| Aux 31 décembre (en millions)                              | Note | 2019      | 2018      |
|------------------------------------------------------------|------|-----------|-----------|
| <b>ACTIF</b>                                               |      |           |           |
| <b>Actifs courants</b>                                     |      |           |           |
| Trésorerie et placements temporaires, montant net          |      | 535 \$    | 414 \$    |
| Débiteurs                                                  | 6 b) | 1 962     | 1 600     |
| Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir |      | 127       | 3         |
| Stocks                                                     | 1 l) | 437       | 376       |
| Actifs sur contrat                                         | 6 c) | 737       | 860       |
| Charges payées d'avance                                    | 20   | 547       | 539       |
| Actifs dérivés courants                                    | 4 h) | 8         | 49        |
|                                                            |      | 4 353     | 3 841     |
| <b>Actifs non courants</b>                                 |      |           |           |
| Immobilisations corporelles, montant net                   | 17   | 14 232    | 12 091    |
| Immobilisations incorporelles, montant net                 | 18   | 12 812    | 10 934    |
| Goodwill, montant net                                      | 18   | 5 331     | 4 747     |
| Actifs sur contrat                                         | 6 c) | 328       | 458       |
| Autres actifs à long terme                                 | 20   | 919       | 986       |
|                                                            |      | 33 622    | 29 216    |
|                                                            |      | 37 975 \$ | 33 057 \$ |
| <b>PASSIF ET CAPITAUX PROPRES</b>                          |      |           |           |
| <b>Passifs courants</b>                                    |      |           |           |
| Emprunts à court terme                                     | 22   | 100 \$    | 100 \$    |
| Créditeurs et charges à payer                              | 23   | 2 749     | 2 570     |
| Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer    |      | 55        | 218       |
| Dividendes à payer                                         | 13   | 352       | 326       |
| Facturation par anticipation et dépôts de clients          | 24   | 675       | 656       |
| Provisions                                                 | 25   | 288       | 129       |
| Tranche courante de la dette à long terme                  | 26   | 1 332     | 836       |
| Passifs dérivés courants                                   | 4 h) | 23        | 9         |
|                                                            |      | 5 574     | 4 844     |
| <b>Passifs non courants</b>                                |      |           |           |
| Provisions                                                 | 25   | 590       | 728       |
| Dette à long terme                                         | 26   | 17 142    | 13 265    |
| Autres passifs à long terme                                | 27   | 806       | 731       |
| Impôt sur le résultat différé                              | 10   | 3 204     | 3 148     |
|                                                            |      | 21 742    | 17 872    |
| <b>Passif</b>                                              |      | 27 316    | 22 716    |
| <b>Capitaux propres</b>                                    |      |           |           |
| Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires       | 28   | 10 548    | 10 259    |
| Participations ne donnant pas le contrôle                  |      | 111       | 82        |
|                                                            |      | 10 659    | 10 341    |
|                                                            |      | 37 975 \$ | 33 057 \$ |

Passifs éventuels

29

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Approuvé par le conseil d'administration,

/s/ « David L. Mowat »

David L. Mowat  
Administrateur

/s/ « R.H. Auchinleck »

R.H. Auchinleck  
Administrateur

## États consolidés des variations des capitaux propres

|                                                                                         |              | Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires |                |                  |                                              |        |           |                                           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------|----------------|------------------|----------------------------------------------|--------|-----------|-------------------------------------------|-----------|
|                                                                                         |              | Capital d'apport                                     |                |                  | Cumul des autres éléments du résultat global |        |           | Participations ne donnant pas le contrôle |           |
|                                                                                         |              | Actions ordinaires (note 28)                         |                |                  |                                              |        |           |                                           |           |
| (en millions)                                                                           | Note         | Nombre d'actions                                     | Capital social | Surplus d'apport | Bénéfices non distribués                     |        | Total     |                                           | Total     |
| Solde au 1 <sup>er</sup> janvier 2018                                                   |              | 595                                                  | 5 205 \$       | 370 \$           | 3 794 \$                                     | 47 \$  | 9 416 \$  | 42 \$                                     | 9 458 \$  |
| Bénéfice net                                                                            | 2 c)         | —                                                    | —              | —                | 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 c) | (2)                                                  | (100)          | —                | —                                            | —      | (100)     | —                                         | (100)     |
| Actions réglées sur le capital autorisé                                                 | 16 c), 28 c) | 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                         |              | 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 \$ |
| Solde au 1 <sup>er</sup> janvier 2019                                                   |              |                                                      |                |                  |                                              |        |           |                                           |           |
| Chiffres présentés précédemment                                                         |              | 599                                                  | 5 390 \$       | 383 \$           | 4 474 \$                                     | 12 \$  | 10 259 \$ | 82 \$                                     | 10 341 \$ |
| IFRS 16, Contrats de location – montant transitoire                                     | 2 c)         | —                                                    | —              | —                | (153)                                        | (1)    | (154)     | (8)                                       | (162)     |
| Chiffres ajustés                                                                        |              | 599                                                  | 5 390          | 383              | 4 321                                        | 11     | 10 105    | 74                                        | 10 179    |
| Bénéfice net                                                                            |              | —                                                    | —              | —                | 1 746                                        | —      | 1 746     | 30                                        | 1 776     |
| Autres éléments du résultat global                                                      | 11           | —                                                    | —              | —                | (338)                                        | 108    | (230)     | 8                                         | (222)     |
| Dividendes                                                                              | 13           | —                                                    | —              | —                | (1 358)                                      | —      | (1 358)   | —                                         | (1 358)   |
| Dividendes réinvestis et paiements facultatifs en trésorerie                            | 13 b), 14 c) | 4                                                    | 184            | —                | —                                            | —      | 184       | —                                         | 184       |
| Rémunération fondée sur des actions mise en équivalence                                 | 14 b)        | —                                                    | 13             | 20               | —                                            | —      | 33        | —                                         | 33        |
| 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                                                    | 72             | —                | —                                            | —      | 72        | —                                         | 72        |
| Variation des participations dans une filiale                                           |              | —                                                    | —              | (4)              | —                                            | —      | (4)       | (1)                                       | (5)       |
| Solde au 31 décembre 2019                                                               |              | 605                                                  | 5 660 \$       | 398 \$           | 4 371 \$                                     | 119 \$ | 10 548 \$ | 111 \$                                    | 10 659 \$ |

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  | 2019     | 2018     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|----------|
| <b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>                                                                                |       |          |          |
| Bénéfice net                                                                                                   |       | 1 776 \$ | 1 624 \$ |
| Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des entrées liées aux activités d'exploitation :        |       |          |          |
| Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles               |       | 2 577    | 2 267    |
| Impôt sur le résultat différé                                                                                  | 10    | 115      | 74       |
| Charge de rémunération fondée sur des actions, montant net                                                     | 14 a) | (2)      | 16       |
| Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel                               | 15 b) | 78       | 95       |
| Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel                                     |       | (41)     | (53)     |
| Actifs sur contrat non courants                                                                                |       | 130      | (62)     |
| Montants non facturés non courants à recevoir des clients au titre du financement                              | 20    | (178)    | (8)      |
| Perte (bénéfice) tiré des placements mis en équivalence                                                        | 7, 21 | (4)      | (170)    |
| Actions réglées sur le capital autorisé                                                                        | 16 c) | —        | 100      |
| Autres                                                                                                         |       | (192)    | (81)     |
| Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation            | 31 a) | (332)    | 256      |
| Entrées liées aux activités d'exploitation                                                                     |       | 3 927    | 4 058    |
| <b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>                                                                              |       |          |          |
| Paievements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre                       | 31 a) | (2 952)  | (2 874)  |
| Paievements en trésorerie au titre des licences de spectre                                                     | 18 a) | (942)    | (1)      |
| Paievements en trésorerie au titre des acquisitions, montant net                                               | 18 b) | (1 105)  | (280)    |
| Avances aux coentreprises immobilières                                                                         | 21    | (35)     | (22)     |
| Sommes reçues des coentreprises immobilières                                                                   | 21    | 7        | 184      |
| Produit des cessions                                                                                           |       | 16       | 38       |
| Autres                                                                                                         |       | (33)     | (22)     |
| Sorties liées aux activités d'investissement                                                                   |       | (5 044)  | (2 977)  |
| <b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>                                                                                | 31 b) |          |          |
| Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires                                                          | 13 a) | (1 149)  | (1 141)  |
| Actions propres acquises                                                                                       |       | —        | (100)    |
| Émission (remboursement) d'emprunts à court terme, montant net                                                 |       | (1)      | (67)     |
| Émission de titres de créance à long terme                                                                     | 26    | 7 705    | 5 500    |
| Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme                                      | 26    | (5 261)  | (5 377)  |
| Actions d'une filiale (achetées auprès des) émises aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle | 31 a) | (9)      | 24       |
| Autres                                                                                                         |       | (47)     | (15)     |
| Entrées (sorties) liées aux activités de financement                                                           |       | 1 238    | (1 176)  |
| <b>SITUATION DE TRÉSORERIE</b>                                                                                 |       |          |          |
| Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net                          |       | 121      | (95)     |
| Trésorerie et placements temporaires, montant net au début                                                     |       | 414      | 509      |
| Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin                                                     |       | 535 \$   | 414 \$   |
| <b>INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE D'EXPLOITATION</b>                                  |       |          |          |
| Intérêts versés                                                                                                |       | (714) \$ | (608) \$ |
| Intérêts reçus                                                                                                 |       | 7 \$     | 9 \$     |
| <b>Impôt sur le résultat payé, montant net</b>                                                                 |       |          |          |
| Relativement au bénéfice global                                                                                |       | (629) \$ | (197) \$ |
| Relativement aux acquisitions d'entreprises                                                                    |       | (15)     | —        |
|                                                                                                                |       | (644) \$ | (197) \$ |

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

**31 DÉCEMBRE 2019**

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 ainsi que les services résidentiels et aux entreprises reposant sur la technologie intelligente (y compris les services de la sécurité).

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                                | 12   |
| 2. Faits nouveaux concernant les méthodes comptables                         | 23   |
| 3. Politiques financières liées à la structure du capital                    | 26   |
| 4. Instruments financiers                                                    | 29   |
| Éléments portant sur les résultats d'exploitation consolidés                 |      |
| 5. Information sectorielle                                                   | 37   |
| 6. Produits tirés de contrats conclus avec des clients                       | 39   |
| 7. Autres produits d'exploitation                                            | 40   |
| 8. Charge au titre des avantages du personnel                                | 41   |
| 9. Coûts de financement                                                      | 41   |
| 10. Impôt sur le résultat                                                    | 42   |
| 11. Autres éléments du résultat global                                       | 44   |
| 12. Montants par action                                                      | 45   |
| 13. Dividendes par action                                                    | 45   |
| 14. Rémunération fondée sur des actions                                      | 46   |
| 15. Avantages du personnel futurs                                            | 49   |
| 16. Coûts de restructuration et autres coûts                                 | 57   |
| Éléments portant sur la situation financière consolidée                      |      |
| 17. Immobilisations corporelles                                              | 59   |
| 18. Immobilisations incorporelles et goodwill                                | 60   |
| 19. Contrats de location                                                     | 65   |
| 20. Autres actifs à long terme                                               | 66   |
| 21. Coentreprises immobilières et participation dans une entreprise associée | 67   |
| 22. Emprunts à court terme                                                   | 69   |
| 23. Créiteurs et charges à payer                                             | 70   |
| 24. Facturation par anticipation et dépôts de clients                        | 70   |
| 25. Provisions                                                               | 71   |
| 26. Dette à long terme                                                       | 72   |
| 27. Autres passifs à long terme                                              | 76   |
| 28. Capital social attribuable aux actions ordinaires                        | 76   |
| 29. Passifs éventuels                                                        | 77   |
| Autres                                                                       |      |
| 30. Transactions entre parties liées                                         | 80   |
| 31. Informations supplémentaires sur les tableaux des flux de trésorerie     | 82   |

# 1 résumé des principales méthodes comptables

Méthode comptable exigeant un choix plus important parmi les méthodes ou un jugement plus important

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 2019 et 2018 ont été autorisés par notre conseil d'administration pour publication le 13 février 2020.

## a) Périmètre de consolidation

Nos états financiers consolidés comprennent nos comptes et tous les comptes de nos filiales, la principale étant TELUS Communications Inc. au 31 décembre 2019, 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.

## 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.

| Méthode comptable                                                                    | Oui | Non |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| <b>Application générale</b>                                                          |     |     |
| 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   |
| <b>Éléments portant sur les résultats d'exploitation</b>                             |     |     |
| e) Comptabilisation des produits                                                     | X   |     |
| f) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur | X   |     |
| g) Conversion des devises                                                            |     | X   |
| h) Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes                                   | X   |     |
| i) Rémunération fondée sur des actions                                               |     | X   |
| j) Régimes d'avantages du personnel futurs                                           | X   |     |
| <b>Éléments portant sur la situation financière</b>                                  |     |     |
| 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   |

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

**Estimations**

Le graphique ci-contre présente les exemples d'estimations et d'hypothèses importantes, ainsi que leur importance relative et leur degré de difficulté.

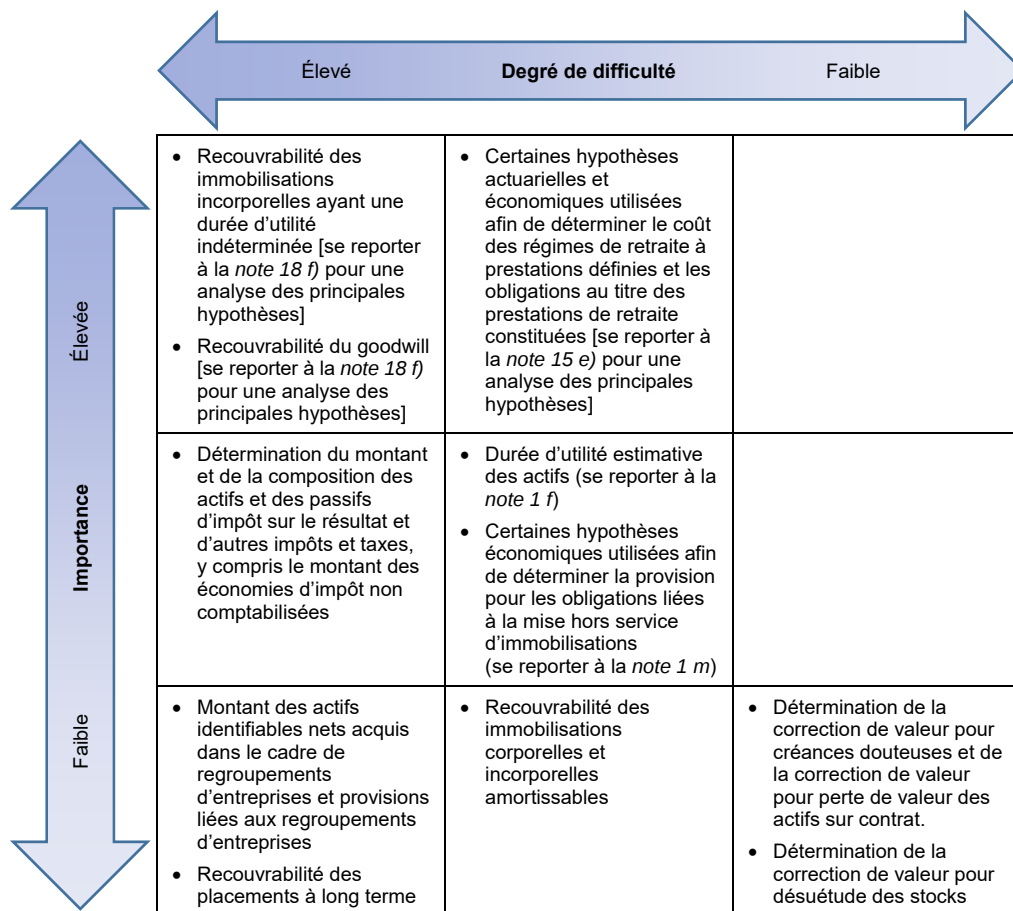
**Jugements**

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

- Les évaluations à savoir si les postes sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les états financiers de base et, dans le cas contraire, s'ils sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les notes annexes aux états financiers. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications à nos

évaluations à l'égard de l'importance des postes à présenter afin qu'elles tiennent compte de la conjoncture économique. Nous prenons dûment en compte le point de vue selon lequel il est raisonnable de s'attendre à des divergences d'opinions sur l'importance ou non d'un poste.

- En ce qui a trait aux transactions génératrices de produits, nous devons exercer des jugements qui influent sur le moment auquel les produits sont comptabilisés, comme suit :
  - Nous avons des millions de contrats pluriannuels conclus avec nos clients et nous devons exercer des jugements relativement au moment auquel nous nous sommes acquittés de nos obligations de prestation envers nos clients, que ce soit progressivement ou à un moment précis. Les produits tirés des services sont comptabilisés en fonction de l'accès par les clients à nos infrastructures de télécommunications ou de l'utilisation qu'ils en font; nous sommes d'avis que cette méthode illustre fidèlement le transfert des services et que les produits d'exploitation sont comptabilisés au moment où les services sont accessibles ou rendus. Nous considérons que nos obligations de prestation découlant de la vente d'équipement ont été acquittées lorsque le matériel a été livré aux utilisateurs finaux et accepté par ceux-ci (se reporter à la note 1 e).
  - En ce qui a trait principalement aux transactions génératrices de produits relativement aux appareils mobiles, nous devons exercer des jugements pour déterminer si les tiers revendeurs qui fournissent du matériel à nos clients agissent à titre de mandants ou de mandataires dans le cadre des transactions. En tenant compte des indicateurs pertinents, nous 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.



Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

- 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 (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) 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.
- 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 de performance sectorielle communiquée à notre principal décideur opérationnel au cours des exercices clos les 31 décembre 2019 et 2018 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. Le jugement exercé à savoir si ces activités peuvent toujours être considérées comme des composantes individuelles ou des secteurs opérationnels distincts a été modifié; avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2020, nous avons amorcé la modification de nos processus et systèmes de présentation de l'information internes et externes et de nos contrôles internes afin de tenir compte de la cessation de la distinction historique entre les secteurs des services mobiles et des services filaires découlant de la convergence des technologies, au niveau des mesures de performance distinctes qui sont régulièrement communiquées à notre principal décideur opérationnel. Nous comptons procéder à une transition vers une nouvelle structure de présentation de l'information sectorielle au cours de l'exercice 2020 et nous continuerons de présenter les activités des secteurs des services mobiles et des services filaires tant que cette transition ne sera pas pratiquement achevée.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

Le fait qu'il soit 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 a donné 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 liée aux télécommunications aux fins des futurs tests de dépréciation. À mesure que nos activités évoluent, il se pourrait également que de nouvelles unités génératrices de trésorerie soient créées.

- Le point de vue selon lequel nos licences de spectre qui sont octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (y compris les licences de spectre qui nous ont été subordonnées) seront vraisemblablement renouvelées, et que nous avons l'intention de les renouveler et que nous estimons avoir la capacité financière et opérationnelle de les renouveler et que, par conséquent, elles ont une durée d'utilité indéterminée, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 e)*.
- En ce qui a trait au test de dépréciation annuel des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill, dans certains cas, nous 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 font 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.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

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**

### *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, les services de télévision, les services d'hébergement, les services de technologies de l'information gérée et les services fondés sur l'infonuagique, les services à la clientèle et aux entreprises, certaines solutions en matière de soins de santé, ainsi que les services résidentiels et aux entreprises reposant sur la technologie intelligente [y compris les services de sécurité] 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. 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.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

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.
- 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.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

### *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.

## **f) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur**

### *Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles*

Les immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) sont amorties selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative (sur la durée du contrat de location en ce qui concerne les actifs au titre de droits d'utilisation) déterminée à partir d'un processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs.

L'amortissement comprend l'amortissement des améliorations locatives, et avant l'exercice 2019, l'amortissement des actifs en vertu de contrats de location-financement. 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

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

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 et des actifs au titre de droits d'utilisation amortissables se détaille comme suit :

|                                                                                                          | Durée d'utilité estimative <sup>1</sup> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Actifs liés au réseau                                                                                    |                                         |
| À l'extérieur des installations                                                                          | 17 à 40 ans                             |
| À l'intérieur des installations                                                                          | 4 à 25 ans                              |
| Équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles                                          | 5 à 7 ans                               |
| Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles                        | 5 à 20 ans                              |
| Autres éléments des immobilisations corporelles amortissables et actifs au titre de droits d'utilisation | 3 à 40 ans                              |

1 Le taux combiné d'amortissement des immobilisations corporelles pour l'exercice clos le 31 décembre 2019 était de 5,0 % (2018 – 5,0 %). Ce taux est calculé au moyen de la division de l'amortissement des immobilisations corporelles par la valeur comptable brute moyenne des actifs amortissables compris dans les immobilisations corporelles 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                 |

### *Perte de valeur – généralités*

Le test de dépréciation compare la valeur comptable des actifs ou des unités génératrices de trésorerie faisant l'objet du test avec leur valeur recouvrable (la valeur recouvrable étant la valeur la plus élevée entre les deux valeurs suivantes : la valeur d'utilité de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie ou sa juste valeur diminuée des coûts de sortie). Comme le mentionne la *note 1 b*), il s'agit d'une estimation importante pour nous. Les pertes de valeur sont immédiatement comptabilisées dans la mesure où la valeur comptable de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie excède sa valeur recouvrable. Advenant une hausse ultérieure de la valeur recouvrable d'actifs ou d'unités génératrices de trésorerie ayant subi une perte de valeur, les pertes de valeur précédemment comptabilisées (pour un actif autre que le goodwill) peuvent être reprises dans la mesure où la reprise ne découle pas d'une désactualisation et que la valeur comptable qui en résulte ne soit pas supérieure à la valeur comptable qui aurait été déterminée si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée précédemment.

### *Perte de valeur – immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables*

Le processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs tient compte de certains 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.

<sup>1</sup> Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

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 tout 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 tout goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, le montant excédentaire serait d'abord comptabilisé en réduction de la valeur comptable du goodwill et le reste serait comptabilisé au prorata en réduction des valeurs comptables des actifs de l'unité génératrice de trésorerie.

### g) Conversion des devises

Les transactions commerciales conclues en devises sont converties en dollars canadiens aux taux de change en vigueur au moment des transactions. Les actifs et les passifs monétaires libellés en devises sont convertis en dollars canadiens, aux taux de change en vigueur à la date de l'état de la situation financière, et les profits ou les pertes qui en résultent sont comptabilisés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement, 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 sont comptabilisés à titre de composante des autres éléments du résultat global présentés à la *note 11*.

### h) Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes

Nous appliquons la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Selon cette méthode, l'impôt exigible est comptabilisé pour l'impôt estimatif à payer de l'exercice considéré. Des actifs et passifs d'impôt différé sont comptabilisés pour les différences temporaires entre les valeurs fiscale et comptable des actifs et des passifs, ainsi que pour tout avantage fiscal découlant du report des pertes et des crédits d'impôt à l'investissement aux exercices à venir dont la réalisation est plus probable qu'improbable. Les montants comptabilisés à l'égard des actifs et passifs d'impôt différé sont établis en fonction du moment prévu de la résorption des différences temporaires ou de l'utilisation des pertes fiscales et de l'application des taux d'imposition quasi adoptés au moment de la résorption ou de l'utilisation.

Nous comptabilisons la totalité des variations des taux d'imposition quasi adoptés ayant une incidence sur les actifs et les passifs d'impôt différé pendant la période au cours de laquelle les variations sont quasi adoptées. Nous comptabilisons les variations des estimations des soldes d'impôt d'exercices précédents comme des révisions des estimations durant la période au cours de laquelle la variation de l'estimation s'est produite; nous avons choisi cette approche, car l'accent qui est mis sur l'état de la situation financière est plus conforme à la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat.

Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence liés à l'impôt au pays et à l'étranger changent constamment. Par conséquent, il y a habituellement certaines des questions fiscales qui sont ambiguës et qui se traduisent par des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous comptabilisons l'avantage d'impôt sur le résultat d'une position incertaine uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le traitement fiscal définitif de la position adoptée donnera lieu à la réalisation de l'avantage d'impôt sur le résultat. Cependant, cela ne signifie pas que les autorités fiscales ne peuvent remettre en question ces positions. Nous comptabilisons un montant à titre de charges d'intérêts courus sur le passif d'impôt exigible qui n'a pas été acquitté, lesquelles incluraient les intérêts et les pénalités découlant des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous incluons ces charges dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.

Nos activités de recherche et développement peuvent être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement pour lesquels l'admissibilité constitue une question complexe. Nous comptabilisons les crédits d'impôt à l'investissement uniquement lorsqu'il existe une assurance raisonnable que l'admissibilité finale de nos activités de recherche et développement se traduira par la réception de ces crédits d'impôt, lesquels sont alors comptabilisés selon la méthode de la réduction du coût, en vertu de laquelle ils sont déduits des dépenses ou des actifs auxquels ils se rapportent, comme il est indiqué à la *note 10 c)*.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

### i) Rémunération fondée sur des actions

#### *Généralités*

Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits en une seule fois à un moment futur précis (« acquisition en bloc »), nous comptabilisons la charge de manière linéaire sur la période d'acquisition des droits. Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits par tranches (« acquisition graduelle »), nous comptabilisons la charge selon la méthode de répartition accélérée. Une estimation des déchéances au cours de la période d'acquisition des droits est effectuée à la date de l'attribution de la rémunération fondée sur des actions; cette estimation est ajustée pour tenir compte des données réelles.

#### *Unités d'actions restreintes*

En ce qui a trait aux unités d'actions restreintes qui ne sont assujetties ni à une option de règlement en capitaux propres ni à des conditions de performance liées au marché, comme il est présenté à la *note 14 b)*, nous comptabilisons un passif égal au nombre des unités d'actions restreintes sur lesquelles les droits sont acquis, multiplié par la juste valeur de marché des actions ordinaires correspondantes à la fin de la période de présentation de l'information financière [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 qui ne sont pas assujetties à une option de règlement en capitaux propres mais qui sont assujetties à des conditions de performance liées au marché en utilisant une juste valeur déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. Les unités d'actions restreintes qui sont assujetties à une option de règlement en capitaux propres sont comptabilisées comme des instruments de capitaux propres. La charge liée aux unités d'actions restreintes dont les droits ne seront en fin de compte pas acquis est contrepassée en diminution de la charge qui a été auparavant enregistrée pour celles-ci.

#### *Attributions d'options sur actions*

La juste valeur des attributions d'options sur actions est déterminée à la date d'attribution et 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 appliqué aux attributions d'options sur actions connexes.

### j) Régimes d'avantages du personnel futurs

#### *Régimes à prestations définies*

Nous comptabilisons des montants au titre de nos obligations découlant des régimes à prestations définies du personnel ainsi que les coûts connexes, déduction faite des actifs des régimes. Le coût des prestations de retraite et autres avantages de retraite gagnés par les employés est établi par calculs actuariels selon la méthode de répartition des prestations constituées au prorata des services, à partir des hypothèses les plus probables de la direction concernant la progression des salaires et l'âge de départ à la retraite des employés. Aux fins du calcul du bénéfice net, l'intérêt net de chaque régime, qui est le produit du surplus (déficit) du régime multiplié par le taux d'actualisation, est inclus à titre de composante des coûts de financement, comme il est décrit à la *note 9*.

Un montant qui reflète l'incidence de tout écart entre le taux d'actualisation et le taux de rendement réel des actifs d'un régime est inclus à titre de composante des réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel dans les autres éléments du résultat global, comme il est décrit aux *notes 11 et 15*. Nous déterminons le montant maximal des avantages économiques découlant des actifs au titre des régimes en fonction des diminutions des cotisations futures aux régimes.

Au moins une fois par année, les hypothèses clés portant sur les régimes à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'estimations importantes pour nous.

#### *Régimes à cotisations définies*

Nous comptabilisons le régime de retraite des travailleurs des télécommunications et le régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique, qui couvrent certains de nos employés et offrent des prestations définies à leurs membres, selon la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations définies. En l'absence

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

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 375 millions de dollars à la fin de l'exercice (2018 – 320 millions de dollars), 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 2019 totalisait 2,1 milliards de dollars (2018 – 2,1 milliards de dollars).

### **m) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles**

#### *Généralités*

Les immobilisations corporelles et les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût historique, lequel comprend, dans le cas d'immobilisations corporelles construites par nous, le coût des matériaux et de la main-d'œuvre directe et les frais généraux connexes. En ce qui concerne les logiciels créés à l'interne et pour usage interne, les coûts historiques comptabilisés comprennent les coûts des matériaux, les coûts de la main-d'œuvre ainsi que les coûts directement liés à la main-d'œuvre. Lorsque les projets de construction d'immobilisations corporelles sont d'une importance suffisante et d'une durée appréciable, nous inscrivons à l'actif un montant pour le coût des fonds utilisés pour financer la construction, comme l'indique la *note 9*. Le taux servant au calcul du coût de financement comptabilisé à l'actif est fondé sur notre coût moyen pondéré des emprunts enregistré au cours de la période de présentation de l'information financière.

Lorsque nous vendons des immobilisations corporelles, la valeur comptable nette est portée en réduction du produit de la vente, et l'écart, comme le mentionne la *note 7*, est comptabilisé dans les états consolidés du résultat net et du résultat global 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.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

### n) Contrats de location

Se reporter à la *note 2* pour des détails sur les modifications importantes apportées aux normes IFRS de l'IASB mises en application avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Avant l'exercice 2019, les contrats de location étaient classés comme des contrats de location-financement ou des contrats de location simple, selon leurs modalités. Lorsque nous étions le locataire, les actifs loués en vertu de contrats de location-financement étaient amortis selon le mode linéaire sur la durée prévue d'utilisation. Les obligations découlant des contrats de location-financement étaient 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, comme il est décrit plus en détail à la *note 21*, selon la méthode de la mise en équivalence. Selon cette méthode, le placement est d'abord comptabilisé au coût et ensuite ajusté pour refléter notre quote-part des bénéfices ou des pertes des entreprises détenues, et le montant des distributions des bénéfices reçus. L'excédent du coût d'un placement mis en équivalence sur sa valeur comptable sous-jacente à la date 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, comme il est décrit plus en détail à la *note 21*, au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Les profits et les pertes latents découlant des transactions conclues avec les (y compris les apports aux) coentreprises immobilières sont différés proportionnellement à notre participation restante dans les coentreprises immobilières.

Nous comptabilisons nos autres placements à long terme à leur juste valeur à moins que ceux-ci ne soient des titres de placement qui n'ont pas de cours du marché sur un marché actif ou qui n'ont pas d'autres indications objectives et claires de juste valeur. Lorsque nous ne comptabilisons pas nos autres placements à long terme à leur juste valeur, nous utilisons la méthode du coût en vertu de laquelle les placements sont initialement comptabilisés au coût et les bénéfices obtenus de ces placements ne sont comptabilisés que dans la mesure où ils sont reçus ou à recevoir. Lorsqu'un autre placement à long terme subit une baisse de valeur importante ou prolongée, la valeur comptable de cet autre placement à long terme est ajustée à sa juste valeur estimative.

## 2 faits nouveaux concernant les méthodes comptables

### a) Première application des normes, interprétations et modifications des normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière

En 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<sup>er</sup> 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.

La principale incidence de la nouvelle norme est la comptabilisation de la valeur actualisée initiale des paiements de loyers futurs inévitables par le preneur à l'état de la situation financière comme des actifs au titre de droits d'utilisation et des obligations locatives, y compris pour la plupart des contrats de location qui auraient auparavant été 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'a pas d'incidence sur l'évaluation du total des charges liées aux contrats de location sur la durée du contrat. Cependant, elle donne lieu à une accélération de la comptabilisation de ces charges pour les contrats qui auraient auparavant été 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 donne lieu à la présentation de la plupart des charges liées aux contrats non exécutoires à titre d'amortissement des actifs au titre de droits d'utilisation et des coûts de financement découlant des obligations locatives, plutôt qu'à titre d'achat de biens et services (les charges liées aux contrats exécutoires demeurent inscrites à titre d'achat de biens et services), et le bénéfice d'exploitation présenté est en conséquence plus élevé en vertu de la nouvelle norme.

En comparaison des résultats obtenus en appliquant la précédente norme, les flux de trésorerie réels ne sont pas touchés (contrairement à certaines mesures opérationnelles), mais le tableau des flux de trésorerie présenté par le preneur reflète 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 étaient auparavant comptabilisés comme des contrats de location simple dans les flux de trésorerie affectés aux activités de financement en vertu de la nouvelle norme.

Nous avons appliqué la nouvelle norme de manière rétrospective, et nous avons comptabilisé l'incidence cumulative de la première application de la nouvelle norme à la date de première application, soit le 1<sup>er</sup> janvier 2019, sous réserve des mesures de simplification permises et choisies. Une telle méthode d'application n'entraîne 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<sup>er</sup> janvier 2019, ainsi que les taux d'actualisation pouvant être déterminés à cette date, qui servent 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 n'avons pas réexaminé les contrats pour voir s'ils sont ou s'ils contiennent des contrats de location au 1<sup>er</sup> janvier 2019, en appliquant les critères prévus par la nouvelle norme; au 1<sup>er</sup> 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*, sont pris en compte dans le cadre de la transition à la nouvelle norme. Seuls les contrats conclus (ou modifiés) après le 31 décembre 2018 ont été réexaminés pour voir s'ils sont ou contiennent des contrats de location, en appliquant les critères prévus par la nouvelle norme.

Le taux d'actualisation moyen pondéré reflété dans l'obligation locative comptabilisée à la transition s'est chiffré à 4,16 %. L'écart entre le total des paiements de loyers minimaux présenté à la *note 19* de nos états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, et les entrées liées à la dette à long terme présentées à la *note 2 c)* tiennent à l'incidence de l'actualisation des paiements de loyers minimaux (approximativement deux tiers de l'écart) et au fait que les paiements de loyers minimaux présentés à la *note 19* de nos états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2018 comprennent des paiements pour des contrats de location qui ont débuté à des dates ultérieures au 31 décembre 2018 (approximativement un tiers de l'écart).

La nouvelle norme exige la présentation récurrente d'un certain nombre d'informations, ainsi que la présentation de la façon dont ces informations doivent être fournies; nous avons fourni ces informations, ou les avons intégrées par renvoi à d'autres notes annexes, à la *note 19*.

### **b) Normes, interprétations et modifications des normes non encore entrées en vigueur et non encore appliquées**

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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 toute transaction d'acquisition future.

## c) Incidence de l'application d'une nouvelle norme à l'exercice 2019

IFRS 16, *Contrats de location*, a eu l'incidence suivante sur notre état consolidé du résultat net et du résultat global :

| Exercice clos le 31 décembre 2019 (en millions, sauf les montants par action) | Note  | Excluant l'incidence d'IFRS 16 | Incidence d'IFRS 16 | Chiffres présentés à l'heure actuelle |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------|---------------------|---------------------------------------|
| <b>Produits d'exploitation</b>                                                |       | 14 656 \$                      | 2 \$                | 14 658 \$                             |
| <b>Charges d'exploitation</b>                                                 |       |                                |                     |                                       |
| Achat de biens et services                                                    |       | 6 369                          | (299)               | 6 070                                 |
| Charge au titre des avantages du personnel                                    |       | 3 034                          | —                   | 3 034                                 |
| Amortissement des immobilisations corporelles                                 |       | 1 742                          | 187                 | 1 929                                 |
| Amortissement des immobilisations incorporelles                               |       | 648                            | —                   | 648                                   |
|                                                                               |       | 11 793                         | (112)               | 11 681                                |
| <b>Bénéfice d'exploitation</b>                                                |       | 2 863                          | 114                 | 2 977                                 |
| Coûts de financement                                                          |       | 669                            | 64                  | 733                                   |
| <b>Bénéfice avant impôt</b>                                                   |       | 2 194                          | 50                  | 2 244                                 |
| Impôt sur le résultat                                                         |       | 455                            | 13                  | 468                                   |
| <b>Bénéfice net</b>                                                           |       | 1 739                          | 37                  | 1 776                                 |
| <b>Autres éléments du résultat global</b>                                     |       |                                |                     |                                       |
| Écart de change cumulé                                                        |       | 15                             | 5                   | 20                                    |
| Autres                                                                        |       | (242)                          | —                   | (242)                                 |
|                                                                               |       | (227)                          | 5                   | (222)                                 |
| <b>Bénéfice global</b>                                                        |       | 1 512 \$                       | 42 \$               | 1 554 \$                              |
| <b>Bénéfice net attribuable :</b>                                             |       |                                |                     |                                       |
| Aux actions ordinaires                                                        |       | 1 708 \$                       | 38 \$               | 1 746 \$                              |
| Aux participations ne donnant pas le contrôle                                 |       | 31                             | (1)                 | 30                                    |
|                                                                               |       | 1 739 \$                       | 37 \$               | 1 776 \$                              |
| <b>Bénéfice global attribuable :</b>                                          |       |                                |                     |                                       |
| Aux actions ordinaires                                                        |       | 1 475 \$                       | 41 \$               | 1 516 \$                              |
| Aux participations ne donnant pas le contrôle                                 |       | 37                             | 1                   | 38                                    |
|                                                                               |       | 1 512 \$                       | 42 \$               | 1 554 \$                              |
| <b>Bénéfice net par action ordinaire</b>                                      | 28 b) |                                |                     |                                       |
| De base                                                                       |       | 2,84 \$                        | 0,06 \$             | 2,90 \$                               |
| Dilué                                                                         |       | 2,84 \$                        | 0,06 \$             | 2,90 \$                               |

IFRS 16, *Contrats de location*, a eu l'incidence suivante sur notre état consolidé de la situation financière d'ouverture au 1<sup>er</sup> janvier 2019 :

| Au 1 <sup>er</sup> janvier 2019 (en millions)                         | Note | Excluant l'incidence d'IFRS 16 | Incidence d'IFRS 16 | Chiffres présentés à l'heure actuelle |
|-----------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------|---------------------|---------------------------------------|
| <b>Actifs courants</b>                                                |      |                                |                     |                                       |
| Charges payées d'avance                                               |      | 539 \$                         | 12 \$               | 551 \$                                |
| <b>Actifs non courants</b>                                            |      |                                |                     |                                       |
| Immobilisations corporelles, montant net                              | 17   | 12 091 \$                      | 1 041 \$            | 13 132 \$                             |
| <b>Passifs courants</b>                                               |      |                                |                     |                                       |
| Créditeurs et charges à payer                                         |      | 2 570 \$                       | (6) \$              | 2 564 \$                              |
| Provisions                                                            |      | 129 \$                         | (9) \$              | 120 \$                                |
| Tranche courante de la dette à long terme                             |      | 836 \$                         | 180 \$              | 1 016 \$                              |
| <b>Passifs non courants</b>                                           |      |                                |                     |                                       |
| Provisions                                                            | 25   | 728 \$                         | (48) \$             | 680 \$                                |
| Dette à long terme                                                    |      | 13 265 \$                      | 1 201 \$            | 14 466 \$                             |
| Autres passifs à long terme                                           |      | 731 \$                         | (50) \$             | 681 \$                                |
| Impôt sur le résultat différé                                         |      | 3 148 \$                       | (53) \$             | 3 095 \$                              |
| <b>Capitaux propres</b>                                               |      |                                |                     |                                       |
| Bénéfices non distribués                                              |      | 4 474 \$                       | (153) \$            | 4 321 \$                              |
| Cumul des autres éléments du résultat global – écart de change cumulé | 11   | 12 \$                          | (1) \$              | 11 \$                                 |
| Participations ne donnant pas le contrôle                             |      | 82 \$                          | (8) \$              | 74 \$                                 |

IFRS 16, *Contrats de location*, a eu l'incidence suivante sur le tableau consolidé des flux de trésorerie :

| Exercice clos le 31 décembre 2019 (en millions)                                                         | Excluant l'incidence d'IFRS 16 | Incidence d'IFRS 16 | Chiffres présentés à l'heure actuelle |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------|---------------------------------------|
| <b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>                                                                         |                                |                     |                                       |
| Bénéfice net                                                                                            | 1 739 \$                       | 37 \$               | 1 776 \$                              |
| Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des entrées liées aux activités d'exploitation : |                                |                     |                                       |
| Dotation aux amortissements                                                                             | 2 390                          | 187                 | 2 577                                 |
| Impôt sur le résultat différé                                                                           | 102                            | 13                  | 115                                   |
| Tous les autres postes liés aux activités d'exploitation                                                | (540)                          | (1)                 | (541)                                 |
| Entrées liées aux activités d'exploitation                                                              | 3 691                          | 236                 | 3 927                                 |
| <b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>                                                                       |                                |                     |                                       |
| Sorties liées aux activités d'investissement                                                            | (5 044)                        | —                   | (5 044)                               |
| <b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>                                                                         |                                |                     |                                       |
| Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme                               | (5 025)                        | (236)               | (5 261)                               |
| Tous les autres postes liés aux activités de financement                                                | 6 499                          | —                   | 6 499                                 |
| Entrées (sorties) liées aux activités de financement                                                    | 1 474                          | (236)               | 1 238                                 |
| <b>SITUATION DE TRÉSORERIE</b>                                                                          |                                |                     |                                       |
| Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net                   | 121 \$                         | — \$                | 121 \$                                |
| <b>INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE D'EXPLOITATION</b>                           |                                |                     |                                       |
| Intérêts versés                                                                                         | (645) \$                       | (69) \$             | (714) \$                              |

IFRS 16, *Contrats de location*, a eu l'incidence suivante sur certaines de nos mesures de gestion du capital (se reporter à la note 3) :

| Au 31 décembre 2019 et pour l'exercice clos à cette date (en milliards de dollars)                 | Excluant l'incidence d'IFRS 16 | Incidence d'IFRS 16 | Chiffres présentés à l'heure actuelle (note 3) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------------------------|
| Composantes des ratios d'endettement et de couverture                                              |                                |                     |                                                |
| Dette nette                                                                                        | 16,6 \$                        | 1,6 \$              | 18,2 \$                                        |
| BAIIA* excluant les coûts de restructuration et autres coûts                                       | 5,4 \$                         | 0,3 \$              | 5,7 \$                                         |
| Charges d'intérêts, montant net                                                                    | 0,7 \$                         | 0,1 \$              | 0,8 \$                                         |
| Ratio d'endettement                                                                                |                                |                     |                                                |
| Ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts | 3,06                           | 0,14                | 3,20                                           |
| Ratios de couverture                                                                               |                                |                     |                                                |
| Couverture par le bénéfice                                                                         | 4,3                            | (0,3)               | 4,0                                            |
| Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts         | 7,8                            | (0,3)               | 7,5                                            |

### 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.

\* 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.

Nos objectifs financiers en 2019, qui sont revus une fois par an, sont demeurés inchangés par rapport à 2018. 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.

## 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                 | 2019      | 2018      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|-----------|
| Composantes des ratios d'endettement et de couverture                                                   |                          |           |           |
| Dette nette <sup>1</sup>                                                                                |                          | 18 199 \$ | 13 770 \$ |
| BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts <sup>2</sup>                                |                          | 5 688 \$  | 5 421 \$  |
| Montant net des charges d'intérêts <sup>3</sup>                                                         |                          | 755 \$    | 644 \$    |
| Ratio d'endettement                                                                                     |                          |           |           |
| Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts                                 | 2,20 à 2,70 <sup>4</sup> | 3,20      | 2,54      |
| Ratios de couverture                                                                                    |                          |           |           |
| Couverture par le bénéfice <sup>5</sup>                                                                 |                          | 4,0       | 4,4       |
| Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts <sup>6</sup> |                          | 7,5       | 8,4       |

1 La dette nette est calculée comme suit :

| Aux 31 décembre                                                                                                                                                                                                                                                | Note | 2019      | 2018      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|-----------|
| Dette à long terme                                                                                                                                                                                                                                             | 26   | 18 474 \$ | 14 101 \$ |
| Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme                                                                                                                                                                             |      | 87        | 93        |
| (Actifs) passifs dérivés, montant net                                                                                                                                                                                                                          |      | (37)      | (73)      |
| 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 |      | 110       | (37)      |
| Trésorerie et placements temporaires, montant net                                                                                                                                                                                                              |      | (535)     | (414)     |
| Emprunts à court terme                                                                                                                                                                                                                                         | 22   | 100       | 100       |
| Dette nette                                                                                                                                                                                                                                                    |      | 18 199 \$ | 13 770 \$ |

2 Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est calculé comme suit :

| Exercices clos les 31 décembre                              | Note | 2019     | 2018     |
|-------------------------------------------------------------|------|----------|----------|
| BAIIA                                                       | 5    | 5 554 \$ | 5 104 \$ |
| Coûts de restructuration et autres coûts                    | 16   | 134      | 317      |
| BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts |      | 5 688 \$ | 5 421 \$ |

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 2,20 à 2,70 fois, ce qui reflète une modification de 0,20 de la fourchette après le 31 décembre 2019 pour tenir compte de l'incidence de la mise en œuvre d'IFRS 16 (se reporter à la note 2). Au 31 décembre 2019, le ratio sortait de cette fourchette cible à long terme. Nous pourrions laisser ce ratio sortir de la fourchette cible (pour saisir les occasions de placement à long terme), et ce cas s'est déjà présenté, mais nous nous efforcerons de faire en sorte que ce ratio revienne dans la fourchette cible à moyen terme (après les prochaines enchères de licences de spectre), 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 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.

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts était de 3,20 fois au 31 décembre 2019, en hausse par rapport à 2,54 fois à l'exercice précédent. L'incidence de l'augmentation de la dette nette, qui tient en partie à la comptabilisation d'obligations locatives à l'application d'IFRS 16, le 1<sup>er</sup> janvier 2019 (se reporter à la note 2 a), a été supplantée par l'effet de la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts; l'application d'IFRS 16 a eu pour effet d'augmenter le ratio d'environ 0,14 au 31 décembre 2019. Le ratio de couverture par le bénéfice était de 4,0 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2019, soit une baisse comparativement à 4,4 fois à l'exercice précédent. L'augmentation des coûts d'emprunt, y compris la comptabilisation d'intérêts sur les obligations locatives à l'application d'IFRS 16, 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 0,2 du ratio. Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est établi à 7,5 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2019, en baisse par rapport au ratio de 8,4 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 0,4 du ratio, tandis que la hausse du montant net des charges d'intérêts, y compris la comptabilisation d'intérêts sur les obligations locatives à l'application d'IFRS 16, s'est traduite par une baisse de 1,3 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 provisions au titre des regroupements d'entreprises, 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                 | 2019 | 2018 |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------|------|
| Ratio de distribution                                                        | 65 % à 75 % <sup>1</sup> | 78 % | 78 % |
| Ratio de distribution du bénéfice net ajusté                                 |                          | 84 % | 81 % |

- 1 Notre fourchette visée était un ratio de distribution de 65 % à 75 % des bénéfices prévisibles, sur une base prospective en 2019. Afin d'assurer une cohérence avec la manière dont nous gérons nos activités, nous avons révisé notre indication visée, avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2020, laquelle sera calculée comme représentant 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective (les flux de trésorerie disponibles n'ont pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'ils soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs). Le bénéfice net ajusté (le bénéfice net ajusté 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) attribuable aux actions ordinaires est calculé comme suit :

| Périodes de 12 mois closes les 31 décembre                                                                   | 2019     | 2018     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires                                                              | 1 746 \$ | 1 600 \$ |
| Profit et bénéfice net lié à la participation découlant d'un projet de réaménagement immobilier, après impôt | 5        | (150)    |
| Provisions au titre d'un regroupement d'entreprises, après impôt                                             | (13)     | (17)     |
| Ajustements liés à l'impôt sur le résultat                                                                   | (142)    | (7)      |
| Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, après impôt                       | 20       | 25       |
| Don initial et dons faisant l'objet d'un engagement à la Fondation TELUS pour un futur meilleur, après impôt | —        | 90       |
| Bénéfice net ajusté attribuable aux actions ordinaires                                                       | 1 616 \$ | 1 541 \$ |

## 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 <sup>1</sup>                                                                                                    | X       |           | X                 |                |                      |
| Actifs sur contrat                                                                                            | Coût amorti <sup>1</sup>                                                                                                    | X       |           |                   |                |                      |
| Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière | Coût amorti <sup>1</sup>                                                                                                    |         |           |                   | X              |                      |
| Emprunts à court terme                                                                                        | Coût amorti <sup>1</sup>                                                                                                    |         | X         | X                 | X              |                      |
| Créditeurs                                                                                                    | Coût amorti <sup>1</sup>                                                                                                    |         | X         | X                 |                |                      |
| Provisions (incluant les créditeurs à l'égard de la restructuration)                                          | Coût amorti <sup>1</sup>                                                                                                    |         | X         | X                 |                | X                    |
| Dette à long terme                                                                                            | Coût amorti <sup>1</sup>                                                                                                    |         | X         | X                 | X              |                      |
| Évalué à la juste valeur                                                                                      |                                                                                                                             |         |           |                   |                |                      |
| Trésorerie et placements temporaires                                                                          | Juste valeur par le biais du résultat net <sup>2</sup>                                                                      | X       |           | X                 | X              |                      |
| Placements à long terme (sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable) <sup>3</sup>                      | Juste valeur par le biais du résultat net/<br>Juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global <sup>3</sup> |         |           | X                 |                | X                    |
| Dérivés liés aux opérations de change <sup>4</sup>                                                            | Juste valeur par le biais du résultat net <sup>2</sup>                                                                      | X       | X         | X                 |                |                      |
| Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions <sup>4</sup>                                            | Juste valeur par le biais du résultat net <sup>2</sup>                                                                      | 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. Les parties efficaces des variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers détenus à des fins de couverture sont comprises dans les autres éléments du résultat global.

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

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

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

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

| Aux 31 décembre (en millions)                     | 2019     | 2018     |
|---------------------------------------------------|----------|----------|
| Trésorerie et placements temporaires, montant net | 535 \$   | 414 \$   |
| Débiteurs                                         | 2 187    | 1 647    |
| Actifs sur contrat                                | 1 065    | 1 318    |
| Actifs dérivés                                    | 84       | 103      |
|                                                   | 3 871 \$ | 3 482 \$ |

*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. 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.

| Aux 31 décembre (en millions)                                                               |              | 2019                 |                          |              | 2018                 |                          |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------|--------------------------|--------------|----------------------|--------------------------|----|
| Note                                                                                        | Montant brut | Correction de valeur | Montant net <sup>1</sup> | Montant brut | Correction de valeur | Montant net <sup>1</sup> |    |
| <b>Créances clients, déduction faite de la correction de valeur pour créances douteuses</b> |              |                      |                          |              |                      |                          |    |
| Moins de 30 jours après la date de facturation                                              | 803 \$       | (10) \$              | 793 \$                   | 762 \$       | (13) \$              | 749 \$                   |    |
| De 30 à 60 jours après la date de facturation                                               | 331          | (8)                  | 323                      | 354          | (10)                 | 344                      |    |
| De 61 à 90 jours après la date de facturation                                               | 74           | (5)                  | 69                       | 80           | (8)                  | 72                       |    |
| Plus de 90 jours après la date de facturation                                               | 73           | (14)                 | 59                       | 67           | (22)                 | 45                       |    |
| Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement                        | 523          | (18)                 | 505                      | 47           | —                    | 47                       |    |
|                                                                                             | 1 804 \$     | (55) \$              | 1 749 \$                 | 1 310 \$     | (53) \$              | 1 257 \$                 |    |
| Courantes                                                                                   | 1 570 \$     | (46) \$              | 1 524 \$                 | 1 263 \$     | (53) \$              | 1 210 \$                 |    |
| Non courantes                                                                               | 234          | (9)                  | 225                      | 47           | —                    | 47                       | 20 |
|                                                                                             | 1 804 \$     | (55) \$              | 1 749 \$                 | 1 310 \$     | (53) \$              | 1 257 \$                 |    |

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 2019 se chiffrent à 449 millions de dollars (2018 – 353 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.

## Notes annexes

Le tableau suivant présente un sommaire des activités liées à notre correction de valeur pour créances douteuses.

| Exercices clos les 31 décembre (en millions)      | 2019  | 2018  |
|---------------------------------------------------|-------|-------|
| Solde au début                                    | 53 \$ | 43 \$ |
| Ajouts (charge pour créances douteuses)           | 64    | 56    |
| Comptes radiés, déduction faite des recouvrements | (66)  | (55)  |
| Autres                                            | 4     | 9     |
| Solde à la fin                                    | 55 \$ | 53 \$ |

### Actifs sur contrat

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

| Aux 31 décembre (en millions)                                                              | 2019         |                      |                        | 2018         |                      |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------|------------------------|--------------|----------------------|------------------------|
|                                                                                            | Montant brut | Correction de valeur | Montant net (note 6 c) | Montant brut | Correction de valeur | Montant net (note 6 c) |
| <b>Actifs sur contrat, déduction faite de la correction de valeur pour perte de valeur</b> |              |                      |                        |              |                      |                        |
| <i>À facturer, et donc reclassés dans les débiteurs au cours de :</i>                      |              |                      |                        |              |                      |                        |
| La période de 12 mois se clôturant un an après                                             | 952 \$       | (42) \$              | 910 \$                 | 1 068 \$     | (51) \$              | 1 017 \$               |
| La période de 12 mois se clôturant deux ans après                                          | 322          | (14)                 | 308                    | 466          | (22)                 | 444                    |
| Par la suite                                                                               | 21           | (1)                  | 20                     | 15           | (1)                  | 14                     |
|                                                                                            | 1 295 \$     | (57) \$              | 1 238 \$               | 1 549 \$     | (74) \$              | 1 475 \$               |

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 en diminution 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 consorsial [note 26 d) et f)];
- 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.

## Notes annexes

Nos échéances de titres de créance au cours des années à venir sont telles qu'elles sont présentées à la note 26 i). Au 31 décembre 2019, nous aurions pu émettre un montant de 2,0 milliards de dollars de titres de créance ou de capitaux propres en vertu d'un prospectus préalable de base en vigueur jusqu'en août 2022 (2018 – 2,5 milliards de dollars en vertu d'un prospectus préalable de base qui était en vigueur jusqu'en juin 2020). 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 2019<br>(en millions) | Non-dérivés                                        |                                           |                                                                                                            |                                                                                                |                                                  | Dérivés                                                               |           |                                                          |          |        |           |       |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------|----------|--------|-----------|-------|
|                                      | Passifs<br>financiers<br>ne portant<br>pas intérêt | Emprunts<br>à court<br>terme <sup>1</sup> | Engagement au<br>titre de la facilité<br>de crédit aux<br>fins des travaux<br>de construction<br>(note 21) | Dette à long terme composée                                                                    |                                                  |                                                                       | Autres    | Montants des swaps<br>de devises devant<br>être échangés |          | Total  |           |       |
|                                      |                                                    |                                           |                                                                                                            | Dette à<br>long terme,<br>en excluant<br>les contrats<br>de location <sup>1</sup><br>(note 26) | Contrats<br>de location<br>[notes 2 c)<br>et 26] | Montants des swaps<br>de devises devant<br>être échangés <sup>2</sup> |           | Montants des swaps<br>de devises devant<br>être échangés |          |        |           |       |
|                                      |                                                    |                                           |                                                                                                            |                                                                                                |                                                  |                                                                       |           | (Reçus)                                                  | Payés    |        | (Reçus)   | Payés |
|                                      |                                                    |                                           |                                                                                                            |                                                                                                |                                                  |                                                                       |           |                                                          |          |        |           |       |
| 2020                                 | 2 639 \$                                           | 3 \$                                      | 10 \$                                                                                                      | 1 657 \$                                                                                       | 373 \$                                           | (1 140) \$                                                            | 1 153 \$  | — \$                                                     | (917) \$ | 921 \$ | 4 699 \$  |       |
| 2021                                 | 43                                                 | 103                                       | —                                                                                                          | 1 698                                                                                          | 338                                              | (119)                                                                 | 118       | —                                                        | —        | —      | 2 181     |       |
| 2022                                 | 7                                                  | —                                         | —                                                                                                          | 2 235                                                                                          | 207                                              | (119)                                                                 | 118       | 8                                                        | —        | —      | 2 456     |       |
| 2023                                 | 5                                                  | —                                         | —                                                                                                          | 1 021                                                                                          | 189                                              | (119)                                                                 | 118       | —                                                        | —        | —      | 1 214     |       |
| 2024                                 | 5                                                  | —                                         | —                                                                                                          | 1 595                                                                                          | 157                                              | (119)                                                                 | 118       | —                                                        | —        | —      | 1 756     |       |
| 2025 à 2029                          | 4                                                  | —                                         | —                                                                                                          | 7 311                                                                                          | 429                                              | (1 919)                                                               | 1 944     | —                                                        | —        | —      | 7 769     |       |
| Par la suite                         | —                                                  | —                                         | —                                                                                                          | 10 102                                                                                         | 388                                              | (3 019)                                                               | 3 020     | —                                                        | —        | —      | 10 491    |       |
| Total                                | 2 703 \$                                           | 106 \$                                    | 10 \$                                                                                                      | 25 619 \$                                                                                      | 2 081 \$                                         | (6 554) \$                                                            | 6 589 \$  | 8 \$                                                     | (917) \$ | 921 \$ | 30 566 \$ |       |
|                                      |                                                    |                                           |                                                                                                            | Total (note 26 i)                                                                              |                                                  |                                                                       | 27 735 \$ |                                                          |          |        |           |       |

- 1 Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculées selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2019.
- 2 Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans les swaps de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) » ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 2019. 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 2018<br>(en millions) | Non-dérivés                                        |                                           |                                                                                                           |                                     | Dérivés                                 |                                                                       |          |        |                                                          |        |           |       |       |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------|--------|----------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-------|
|                                      | Passifs<br>financiers<br>ne portant<br>pas intérêt | Emprunts<br>à court<br>terme <sup>1</sup> | Engagement au<br>titre des facilités<br>de crédit aux<br>fins des travaux<br>de construction<br>(note 21) | Dettes à long terme composéee       |                                         |                                                                       |          | Autres | Montants des swaps<br>de devises devant<br>être échangés |        |           |       |       |
|                                      |                                                    |                                           |                                                                                                           | Dettes à<br>long terme <sup>1</sup> | Contrats<br>de location-<br>financement | Montants des swaps<br>de devises devant<br>être échangés <sup>2</sup> |          |        | (Reçus)                                                  | Payés  | (Reçus)   | Payés | Total |
|                                      |                                                    |                                           |                                                                                                           |                                     |                                         |                                                                       |          |        |                                                          |        |           |       |       |
|                                      |                                                    |                                           |                                                                                                           |                                     |                                         |                                                                       |          |        |                                                          |        |           |       |       |
| 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                               |                                         | 21 293 \$                                                             |          |        |                                                          |        |           |       |       |

- 1 Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculées selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2018.
- 2 Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans les swaps de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) » ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 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.

### d) Risque de change

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

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.

Comme il est indiqué à la *note 18 d)*, après le 31 décembre 2019, nous avons acquis une entreprise dont certains produits et coûts d'exploitation habituels sont libellés en euros. Pour des raisons commerciales, comme il est décrit à la *note 26 f)*, nous avons emprunté un montant en dollars américains pour financer l'acquisition de l'entreprise libellée en euros.

### **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, comme il est décrit à la note 14 b.

**g) Risque de marché**

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2019 et 2018 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 des états 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 des états 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 concerné 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<br>[augmentation (diminution) en millions]   | Bénéfice net |        | Autres éléments<br>du résultat global |         | Bénéfice global |         |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|---------------------------------------|---------|-----------------|---------|
|                                                                             | 2019         | 2018   | 2019                                  | 2018    | 2019            | 2018    |
| Variations raisonnablement possibles des risques de marché <sup>1</sup>     |              |        |                                       |         |                 |         |
| Variation de 10 % du taux de change du dollar CA par rapport au dollar US   |              |        |                                       |         |                 |         |
| Appréciation du dollar CA                                                   | — \$         | (1) \$ | (80) \$                               | (33) \$ | (80) \$         | (34) \$ |
| Dépréciation du dollar CA                                                   | — \$         | 1 \$   | 80 \$                                 | 33 \$   | 80 \$           | 34 \$   |
| Variation de 25 points de base des taux d'intérêt                           |              |        |                                       |         |                 |         |
| Augmentation des taux d'intérêt                                             |              |        |                                       |         |                 |         |
| Taux d'intérêt au Canada                                                    | (2) \$       | (2) \$ | 93 \$                                 | 61 \$   | 91 \$           | 59 \$   |
| Taux d'intérêt aux États-Unis                                               | — \$         | — \$   | (95) \$                               | (59) \$ | (95) \$         | (59) \$ |
| Taux d'intérêt combiné                                                      | (2) \$       | (2) \$ | (2) \$                                | 2 \$    | (4) \$          | — \$    |
| Diminution des taux d'intérêt                                               |              |        |                                       |         |                 |         |
| Taux d'intérêt au Canada                                                    | 2 \$         | 2 \$   | (98) \$                               | (63) \$ | (96) \$         | (61) \$ |
| Taux d'intérêt aux États-Unis                                               | — \$         | — \$   | 101 \$                                | 62 \$   | 101 \$          | 62 \$   |
| Taux d'intérêt combiné                                                      | 2 \$         | 2 \$   | 3 \$                                  | (1) \$  | 5 \$            | 1 \$    |
| Variation de 25 % <sup>2</sup> du cours des actions ordinaires <sup>3</sup> |              |        |                                       |         |                 |         |
| Augmentation du cours                                                       | (5) \$       | — \$   | 5 \$                                  | (1) \$  | — \$            | (1) \$  |
| Diminution du cours                                                         | 13 \$        | 5 \$   | (5) \$                                | 1 \$    | 8 \$            | 6 \$    |

- 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. Reflétant les données portant sur 12 mois et calculée sur une base mensuelle, la volatilité du cours de nos actions ordinaires, au 31 décembre 2019, s'est établie à 9,9 % (2018 – 10,9 %).
- 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, en excluant les contrats de location, est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

La juste valeur des instruments financiers dérivés que nous utilisons pour gérer le risque de change est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs de ces instruments financiers ou d'instruments financiers similaires ou 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 des états 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 des états de la situation financière).

## Notes annexes

### Dérivés

Les instruments financiers dérivés que nous évaluons à la juste valeur sur une base récurrente suivant la comptabilisation initiale sont présentés dans le tableau ci-après.

| Aux 31 décembre (en millions)                                                                               |                  |                          | 2019            |                                               |                        | 2018                     |                 |                                               |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------|-----------------|-----------------------------------------------|------------------------|--------------------------|-----------------|-----------------------------------------------|------------------------|
|                                                                                                             | Désignation      | Date d'échéance maximale | Valeur nominale | Juste valeur <sup>1</sup> et valeur comptable | Prix ou taux           | Date d'échéance maximale | Valeur nominale | Juste valeur <sup>1</sup> et valeur comptable | Prix ou taux           |
| <b>Actifs courants<sup>2</sup></b>                                                                          |                  |                          |                 |                                               |                        |                          |                 |                                               |                        |
| <i>Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants</i>                                                    |                  |                          |                 |                                               |                        |                          |                 |                                               |                        |
| Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains                                              | DFC <sup>3</sup> | —                        | — \$            | — \$                                          | —                      | 2019                     | 414 \$          | 25 \$                                         | 1,00 \$ US: 1,28 \$ CA |
| Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains                                            | DFT <sup>4</sup> | 2020                     | 36 \$           | 1                                             | 1,00 \$ US: 1,30 \$ CA | 2019                     | 74 \$           | 1                                             | 1,00 \$ US: 1,36 \$ CA |
| Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 14 b)                                  | DFC <sup>3</sup> | 2020                     | 72 \$           | 4                                             | 48,79 \$ <sup>6</sup>  | 2019                     | 63 \$           | 2                                             | 45,46 \$ <sup>6</sup>  |
| Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains [note 26 b) et c)]              | DFC <sup>3</sup> | —                        | — \$            | —                                             | —                      | 2019                     | 761 \$          | 21                                            | 1,00 \$ US: 1,33 \$ CA |
| Risque de change lié à l'acquisition d'une entreprise européenne libellée en euros (note 26 f)              | DFC <sup>3</sup> | 2020                     | 472 \$          | 3                                             | 1,00 €: 1,45 \$ CA     | —                        | — \$            | —                                             | —                      |
|                                                                                                             |                  |                          |                 | 8 \$                                          | 49 \$                  |                          |                 |                                               |                        |
| <b>Autres actifs à long terme<sup>2</sup></b>                                                               |                  |                          |                 |                                               |                        |                          |                 |                                               |                        |
| <i>Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants</i>                                                    |                  |                          |                 |                                               |                        |                          |                 |                                               |                        |
| Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains <sup>5</sup> [note 26 b) et c)] | DFC <sup>3</sup> | 2048                     | 3 068 \$        | 76 \$                                         | 1,00 \$ US: 1,28 \$ CA | 2048                     | 3 134 \$        | 54 \$                                         | 1,00 \$ US: 1,28 \$ CA |
| <b>Passifs courants<sup>2</sup></b>                                                                         |                  |                          |                 |                                               |                        |                          |                 |                                               |                        |
| <i>Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants</i>                                                    |                  |                          |                 |                                               |                        |                          |                 |                                               |                        |
| Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains                                              | DFC <sup>3</sup> | 2020                     | 412 \$          | 6 \$                                          | 1,00 \$ US: 1,32 \$ CA | 2019                     | 11 \$           | — \$                                          | 1,00 \$ US: 1,36 \$ CA |
| Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains                                            | DFT <sup>4</sup> | —                        | — \$            | —                                             | —                      | 2019                     | 18 \$           | —                                             | 1,00 \$ US: 1,36 \$ CA |
| Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 14 b)                                  | DFC <sup>3</sup> | —                        | — \$            | —                                             | —                      | 2019                     | 2 \$            | —                                             | 47,39 \$ <sup>6</sup>  |
| Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains [note 26 b) et c)]              | DFC <sup>3</sup> | 2020                     | 1 037 \$        | 17                                            | 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 f)   | DFC <sup>3</sup> | 2022                     | 8 \$            | —                                             | 2,64 %                 | 2019                     | 8 \$            | —                                             | 2,64 %                 |
| Risque de taux d'intérêt lié au refinancement de la dette arrivant à échéance                               | DFC <sup>3</sup> | —                        | — \$            | —                                             | —                      | 2019                     | 250 \$          | 9                                             | GDC, 10 ans, 2,40 %    |
|                                                                                                             |                  |                          |                 | 23 \$                                         | 9 \$                   |                          |                 |                                               |                        |
| <b>Autres passifs à long terme<sup>2</sup></b>                                                              |                  |                          |                 |                                               |                        |                          |                 |                                               |                        |
| <i>Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants</i>                                                    |                  |                          |                 |                                               |                        |                          |                 |                                               |                        |
| Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 14 b)                                  | DFC <sup>3</sup> | —                        | — \$            | — \$                                          | —                      | 2020                     | 67 \$           | 3 \$                                          | 48,71 \$ <sup>6</sup>  |
| Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains <sup>5</sup> [note 26 b) et c)] | DFC <sup>3</sup> | 2049                     | 2 485 \$        | 22                                            | 1,00 \$ US: 1,34 \$ CA | 2027                     | 991 \$          | 2                                             | 1,00 \$ US: 1,33 \$ CA |
| Risque de taux d'intérêt lié aux montants prélevés sur une facilité de crédit à taux variable (note 26 f)   | DFC <sup>3</sup> | 2022                     | 130 \$          | 4                                             | 2,64 %                 | 2022                     | 145 \$          | 1                                             | 2,64 %                 |
|                                                                                                             |                  |                          |                 | 26 \$                                         | 6 \$                   |                          |                 |                                               |                        |

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 Nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture. Au 31 décembre 2019, le *foreign currency basis spread* compris dans la juste valeur des instruments dérivés, qui sert à l'évaluation de l'inefficacité des couvertures, se chiffrait à 38 \$ (2018 – 29 \$).

6 Se reporter à la note 28 b).

## Notes annexes

### 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)                                      | 2019             |              | 2018             |              |
|--------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|------------------|--------------|
|                                                                    | Valeur comptable | Juste valeur | Valeur comptable | Juste valeur |
| Dette à long terme, en excluant les contrats de location (note 26) | 16 813 \$        | 17 930 \$    | 13 999 \$        | 14 107 \$    |

### 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.

|                                                                                   |           | Montant du profit (de la perte) comptabilisé(e) dans les autres éléments du résultat global (partie efficace) (note 11) |        | Profit (perte) reclassé(e) des autres éléments du résultat global en résultat (partie efficace) (note 11) |          |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|
|                                                                                   |           |                                                                                                                         |        |                                                                                                           | Montant  |        |
| Exercices clos les 31 décembre (en millions)                                      | Note      | 2019                                                                                                                    | 2018   | Poste                                                                                                     | 2019     | 2018   |
| <i>Dérivés utilisés pour gérer le risque de change</i>                            |           |                                                                                                                         |        |                                                                                                           |          |        |
| Liés aux achats libellés en dollars américains                                    |           | (16) \$                                                                                                                 | 39 \$  | Achat de biens et services                                                                                | 11 \$    | 6 \$   |
| Liés à la dette à long terme libellée en dollars américains <sup>1</sup>          | 26 b), c) | (21)                                                                                                                    | 194    | Coûts de financement                                                                                      | (162)    | 241    |
| Liés à l'acquisition d'une entreprise libellée en euros                           | 26 f)     | 3                                                                                                                       | —      | Coûts de financement                                                                                      | —        | —      |
|                                                                                   |           | (34)                                                                                                                    | 233    |                                                                                                           | (151)    | 247    |
| <i>Dérivés utilisés pour gérer les autres risques de marché</i>                   |           |                                                                                                                         |        |                                                                                                           |          |        |
| Liés aux variations de la charge de rémunération fondée sur des actions et autres | 14 b)     | 10                                                                                                                      | (8)    | Charge au titre des avantages du personnel                                                                | 12       | 2      |
|                                                                                   |           | (24) \$                                                                                                                 | 225 \$ |                                                                                                           | (139) \$ | 249 \$ |

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 2019, ce montant s'est chiffré à 9 \$ (2018 – 25 \$).

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)    | Poste                | Profit (perte) sur les dérivés comptabilisé(e) en résultat |      |
|-------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------|------|
|                                                 |                      | 2019                                                       | 2018 |
| Dérivés utilisés pour gérer le risque de change | Coûts de financement | (7) \$                                                     | — \$ |

## 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 il est indiqué à la note 1 b), avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2020, nous avons amorcé la modification de nos processus et systèmes de présentation de l'information internes et externes et de nos contrôles internes afin de tenir compte de la cessation de la distinction historique entre les secteurs des services mobiles et des services filaires découlant de la convergence des technologies, au niveau des mesures de performance distinctes qui sont régulièrement communiquées à notre principal décideur opérationnel. Nous comptons procéder à une transition vers une nouvelle structure de présentation de l'information sectorielle au cours de l'exercice 2020, mais nous ne nous attendons pas à ce que les informations sur les produits d'exploitation tirés de nos produits et services changent considérablement en raison de cette transition; nous continuerons de présenter les activités des secteurs des services mobiles et des services filaires tant que cette transition ne sera pas pratiquement achevée.

Comme nous ne regroupons pas les secteurs opérationnels, nos secteurs à présenter au 31 décembre 2019 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, 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 |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------|-----------------------------------------------------|-----------------|--------------|-------------|---------------------|------------------|
|                                                                                | 2019             | 2018            | 2019                                                | 2018            | 2019         | 2018        | 2019                | 2018             |
| <b>Produits d'exploitation</b>                                                 |                  |                 |                                                     |                 |              |             |                     |                  |
| Produits externes                                                              |                  |                 |                                                     |                 |              |             |                     |                  |
| Services                                                                       | 6 165 \$         | 6 054 \$        | 6 235 \$                                            | 5 828 \$        | — \$         | — \$        | 12 400 \$           | 11 882 \$        |
| Équipement                                                                     | 1 964            | 1 963           | 225                                                 | 250             | —            | —           | 2 189               | 2 213            |
| Produits tirés de contrats conclus avec des clients                            | 8 129            | 8 017           | 6 460                                               | 6 078           | —            | —           | 14 589              | 14 095           |
| Autres produits d'exploitation                                                 | 20               | 118             | 49                                                  | 155             | —            | —           | 69                  | 273              |
|                                                                                | 8 149            | 8 135           | 6 509                                               | 6 233           | —            | —           | 14 658              | 14 368           |
| Produits intersectoriels                                                       | 53               | 47              | 251                                                 | 207             | (304)        | (254)       | —                   | —                |
|                                                                                | 8 202 \$         | 8 182 \$        | 6 760 \$                                            | 6 440 \$        | (304) \$     | (254) \$    | 14 658 \$           | 14 368 \$        |
| <b>BAlIA pro forma<sup>1</sup> présenté au principal décideur opérationnel</b> |                  |                 |                                                     |                 |              |             |                     |                  |
|                                                                                | 3 693 \$         | 3 544 \$        | 1 861 \$                                            | 1 785 \$        | — \$         | — \$        | 5 554 \$            | 5 329 \$         |
| Simulation rétrospective de l'application d'IFRS 16 <sup>2</sup>               | —                | (113)           | —                                                   | (112)           | —            | —           | —                   | (225)            |
| <b>BAlIA<sup>1</sup></b>                                                       | <b>3 693 \$</b>  | <b>3 431 \$</b> | <b>1 861 \$</b>                                     | <b>1 673 \$</b> | <b>— \$</b>  | <b>— \$</b> | <b>5 554 \$</b>     | <b>5 104 \$</b>  |
| Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre <sup>3</sup>       | 889 \$           | 896 \$          | 2 017 \$                                            | 2 018 \$        | — \$         | — \$        | 2 906 \$            | 2 914 \$         |
|                                                                                |                  |                 | <b>Produits d'exploitation externes (ci-dessus)</b> |                 |              |             | <b>14 658 \$</b>    | <b>14 368 \$</b> |
|                                                                                |                  |                 | Achat de biens et services                          |                 |              |             | <b>6 070</b>        | 6 368            |
|                                                                                |                  |                 | Charge au titre des avantages du personnel          |                 |              |             | <b>3 034</b>        | 2 896            |
|                                                                                |                  |                 | <b>BAlIA (ci-dessus)</b>                            |                 |              |             | <b>5 554</b>        | 5 104            |
|                                                                                |                  |                 | Amortissement des immobilisations corporelles       |                 |              |             | <b>1 929</b>        | 1 669            |
|                                                                                |                  |                 | Amortissement des immobilisations incorporelles     |                 |              |             | <b>648</b>          | 598              |
|                                                                                |                  |                 | <b>Bénéfice d'exploitation</b>                      |                 |              |             | <b>2 977</b>        | 2 837            |
|                                                                                |                  |                 | Coûts de financement                                |                 |              |             | <b>733</b>          | 661              |
|                                                                                |                  |                 | <b>Bénéfice avant impôt</b>                         |                 |              |             | <b>2 244 \$</b>     | <b>2 176 \$</b>  |

- 1 Le bénéficiaire 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 Afin de permettre l'évaluation de la performance par notre principal décideur opérationnel au cours de l'exercice 2019 par rapport à l'exercice 2018, nous avons simulé des ajustements des résultats de l'exercice 2018 selon IFRS 16 et calculé des résultats pro forma. Les ajustements simulés selon IFRS 16 i) sont une mesure de substitution en trésorerie et ne devraient pas être considérés comme comparables aux résultats qui auraient été présentés si IFRS 16 avait été appliquée de façon rétrospective à chaque période comparative en appliquant IAS 8, *Méthodes comptables, changements d'estimations comptables et erreurs* (se reporter à la note 2 a); et ii) n'ont pas signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'ils soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs.
- 3 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 attribuons moins de 10 % de nos produits à des pays autres que le Canada (le pays où nous sommes domiciliés) et nous ne comptabilisons pas de montants importants au titre des immobilisations corporelles et incorporelles situées à l'extérieur du Canada. Au 31 décembre 2019, sur la base du coût historique, nous avons un goodwill de 568 millions de dollars (2018 – 546 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)                                                                                                                                                                                    | 2019            | 2018            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>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<sup>1,2</sup></b> |                 |                 |
| Au cours de la période de 12 mois se clôturant un an après                                                                                                                                                       | 2 405 \$        | 2 306 \$        |
| Au cours de la période de 12 mois se clôturant deux ans après                                                                                                                                                    | 930             | 933             |
| Par la suite                                                                                                                                                                                                     | 40              | 24              |
|                                                                                                                                                                                                                  | <b>3 375 \$</b> | <b>3 263 \$</b> |

- 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

| Aux 31 décembre (en millions)                | Note | 2019            | 2018            |
|----------------------------------------------|------|-----------------|-----------------|
| Créances clients                             |      | 1 570 \$        | 1 263 \$        |
| Montants courus à recevoir – clients         |      | 180             | 175             |
| Correction de valeur pour créances douteuses | 4 b) | (46)            | (53)            |
|                                              |      | <b>1 704</b>    | <b>1 385</b>    |
| Montants courus à recevoir – autres          |      | 258             | 215             |
|                                              |      | <b>1 962 \$</b> | <b>1 600 \$</b> |

**c) Actifs sur contrat**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions)                                                                                       | Note | 2019     | 2018     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|----------|
| Solde au début                                                                                                                     |      | 1 475 \$ | 1 303 \$ |
| Entrées nettes découlant des activités                                                                                             |      | 1 161    | 1 455    |
| Montants facturés au cours de la période et donc reclassés dans les débiteurs <sup>1</sup>                                         |      | (1 416)  | (1 284)  |
| Variation de la correction de valeur pour perte de valeur, montant net                                                             | 4 b) | 17       | (1)      |
| Autres                                                                                                                             |      | 1        | 2        |
| Solde à la fin                                                                                                                     |      | 1 238 \$ | 1 475 \$ |
| À facturer, et donc reclassés dans les débiteurs au cours de :                                                                     |      |          |          |
| La période de 12 mois se clôturant un an après                                                                                     |      | 910 \$   | 1 017 \$ |
| La période de 12 mois se clôturant deux ans après                                                                                  |      | 308      | 444      |
| Par la suite                                                                                                                       |      | 20       | 14       |
| Solde à la fin                                                                                                                     |      | 1 238 \$ | 1 475 \$ |
| <b>Rapprochement des actifs sur contrat présentés dans les états consolidés de la situation financière – tranche courante</b>      |      |          |          |
| Actifs sur contrat – montant brut                                                                                                  |      | 910 \$   | 1 017 \$ |
| Reclassement des passifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les actifs sur contrat sont inférieurs aux passifs sur contrat | 24   | (7)      | (3)      |
| Reclassement des passifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les passifs sur contrat sont inférieurs aux actifs sur contrat | 24   | (166)    | (154)    |
|                                                                                                                                    |      | 737 \$   | 860 \$   |

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2019, les montants facturés à l'égard de notre secteur des services mobiles et reclassés dans les débiteurs se sont chiffrés à 1 288 \$ (2018 – 1 180 \$).

**7 autres produits d'exploitation**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions)                                                      | Note  | 2019  | 2018   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|
| Aide publique                                                                                     |       | 22 \$ | 23 \$  |
| Autres produits tirés de la colocation                                                            | 19    | 2     | —      |
| Produits tirés des placements, profit (perte) à la cession d'actifs et autres                     | 21    | 24    | 230    |
| Produits d'intérêts                                                                               | 21 b) | 4     | 3      |
| Variations des provisions et du montant couru à recevoir au titre d'un regroupement d'entreprises | 25    | 17    | 17     |
|                                                                                                   |       | 69 \$ | 273 \$ |

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 2019, les montants que nous avons reçus au titre des subventions se sont élevés à 15 millions de dollars (2018 – 18 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; cette définition, qui entrera en vigueur à l'exercice 2020, a été élargie pour refléter les montants qui serviront désormais à soutenir le Fonds pour la large bande du CRTC. Le taux de contribution final pour 2019 était de 0,52 % et le taux provisoire pour 2020 a été fixé à 0,45 %.

*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 2019, nous avons comptabilisé un montant de 7 millions de dollars (2018 – 4 millions de dollars).

## 8 charge au titre des avantages du personnel

| Exercices clos les 31 décembre (en millions)                                  | Note  | 2019            | 2018            |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|-----------------|
| <b>Charge au titre des avantages du personnel – montant brut</b>              |       |                 |                 |
| Salaires                                                                      |       | 3 017 \$        | 2 800 \$        |
| Rémunération fondée sur des actions                                           | 14    | 147             | 136             |
| Régimes de retraite – à prestations définies                                  | 15 a) | 78              | 95              |
| Régimes de retraite – à cotisations définies                                  | 15 f) | 92              | 88              |
| Coûts de restructuration                                                      | 16 a) | 63              | 126             |
| Autres                                                                        |       | 184             | 163             |
|                                                                               |       | <b>3 581</b>    | <b>3 408</b>    |
| <b>Coûts internes de la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif, montant net</b> |       |                 |                 |
| Coûts d'acquisition du contrat                                                | 20    |                 |                 |
| Comptabilisés à l'actif                                                       |       | (54)            | (55)            |
| Amortis                                                                       |       | 48              | 45              |
| Coûts liés à l'exécution du contrat                                           | 20    |                 |                 |
| Comptabilisés à l'actif                                                       |       | (3)             | (3)             |
| Amortis                                                                       |       | 4               | 3               |
| Immobilisations corporelles                                                   |       | (351)           | (332)           |
| Immobilisations incorporelles amortissables                                   |       | (191)           | (170)           |
|                                                                               |       | <b>(547)</b>    | <b>(512)</b>    |
|                                                                               |       | <b>3 034 \$</b> | <b>2 896 \$</b> |

## 9 coûts de financement

| Exercices clos les 31 décembre (en millions)                                                                  | Note  | 2019          | 2018          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|---------------|
| <b>Charges d'intérêts</b>                                                                                     |       |               |               |
| Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – montant brut                         |       | 634 \$        | 598 \$        |
| Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – comptabilisés à l'actif <sup>1</sup> | 18 a) | (23)          | —             |
| Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives                                        |       | 611           | 598           |
| Intérêts sur les obligations locatives                                                                        | 19    | 67            | —             |
| Intérêts sur les emprunts à court terme et autres                                                             |       | 8             | 6             |
| Désactualisation de provisions                                                                                | 25    | 22            | 21            |
| Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme                                     | 26 a) | 28            | 34            |
|                                                                                                               |       | <b>736</b>    | <b>659</b>    |
| <b>Intérêts des régimes à prestations définies du personnel, montant net</b>                                  | 15    | <b>1</b>      | <b>17</b>     |
| <b>Opérations de change</b>                                                                                   |       | <b>3</b>      | <b>(6)</b>    |
|                                                                                                               |       | <b>740</b>    | <b>670</b>    |
| <b>Produits d'intérêts</b>                                                                                    |       | <b>(7)</b>    | <b>(9)</b>    |
|                                                                                                               |       | <b>733 \$</b> | <b>661 \$</b> |

1 Les intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives, à un taux combiné de 4,33 %, ont été comptabilisés à l'actif au titre des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée pour la période.

# 10 impôt sur le résultat

## a) Composition des charges et rapprochement des taux

| Exercices clos les 31 décembre (en millions)                                                                     | 2019   | 2018   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| <b>Charge d'impôt exigible</b>                                                                                   |        |        |
| Pour la période de présentation de l'information financière considérée                                           | 416 \$ | 483 \$ |
| Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures | (63)   | (5)    |
|                                                                                                                  | 353    | 478    |
| <b>Charge d'impôt différé</b>                                                                                    |        |        |
| Survenant à la naissance et à la résorption des différences temporaires                                          | 193    | 75     |
| Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition                                       | (124)  | —      |
| Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures | 46     | (1)    |
|                                                                                                                  | 115    | 74     |
|                                                                                                                  | 468 \$ | 552 \$ |

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)                                                          | 2019   |        | 2018   |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| Impôt sur le résultat calculé aux taux prévus par la loi                                                         | 604 \$ | 26,9 % | 586 \$ | 27,0 % |
| Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition futurs                                | (124)  | (5,5)  | —      | —      |
| Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures | (17)   | (0,8)  | (6)    | (0,3)  |
| Autres                                                                                                           | 5      | 0,2    | (28)   | (1,3)  |
| Charge d'impôt sur le résultat présentée dans les états consolidés du résultat net et du résultat global         | 468 \$ | 20,8 % | 552 \$ | 25,4 % |

## 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.

|                                                                             | Immobilisations corporelles (détenues) et immobilisations incorporelles amortissables | Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée | Immobilisations corporelles (louées), déduction faite des obligations locatives | Actifs et passifs sur contrat | Montants nets au titre de la retraite et de la rémunération fondée sur des actions | Provisions actuellement non déductibles | Pertes pouvant être reportées <sup>1</sup> | Autres  | Passif d'impôt différé, montant net |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------|---------|-------------------------------------|
| Au 1 <sup>er</sup> janvier 2018 <sup>2</sup>                                | 1 221 \$                                                                              | 1 561 \$                                                     | — \$                                                                            | 441 \$                        | (120) \$                                                                           | (140) \$                                | (7) \$                                     | (20) \$ | 2 936 \$                            |
| Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :           |                                                                                       |                                                              |                                                                                 |                               |                                                                                    |                                         |                                            |         |                                     |
| Bénéfice net                                                                | (11)                                                                                  | 78                                                           | (1)                                                                             | 55                            | (20)                                                                               | (10)                                    | 1                                          | (18)    | 74                                  |
| Autres éléments du résultat global                                          | —                                                                                     | —                                                            | —                                                                               | —                             | 119                                                                                | —                                       | —                                          | (6)     | 113                                 |
| Impôt différé directement imputé aux capitaux propres et autres (note 18 c) | (6)                                                                                   | 79                                                           | —                                                                               | —                             | —                                                                                  | (54)                                    | —                                          | 1       | 20                                  |
| Au 31 décembre 2018 <sup>3</sup>                                            | 1 204 \$                                                                              | 1 718 \$                                                     | (1) \$                                                                          | 496 \$                        | (21) \$                                                                            | (204) \$                                | (6) \$                                     | (43) \$ | 3 143 \$                            |
| Au 1 <sup>er</sup> janvier 2019                                             | 1 204 \$                                                                              | 1 718 \$                                                     | (1) \$                                                                          | 496 \$                        | (21) \$                                                                            | (204) \$                                | (6) \$                                     | (43) \$ | 3 143 \$                            |
| IFRS 16, Contrats de location – montant transitoire (note 2 c)              | —                                                                                     | —                                                            | (82)                                                                            | —                             | —                                                                                  | 15                                      | —                                          | 14      | (53)                                |
| Chiffres ajustés                                                            | 1 204                                                                                 | 1 718                                                        | (83)                                                                            | 496                           | (21)                                                                               | (189)                                   | (6)                                        | (29)    | 3 090                               |
| Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :           |                                                                                       |                                                              |                                                                                 |                               |                                                                                    |                                         |                                            |         |                                     |
| Bénéfice net                                                                | 332                                                                                   | (110)                                                        | 6                                                                               | (78)                          | (9)                                                                                | (23)                                    | (5)                                        | 2       | 115                                 |
| Autres éléments du résultat global                                          | —                                                                                     | —                                                            | —                                                                               | —                             | (110)                                                                              | —                                       | —                                          | 32      | (78)                                |
| Impôt différé directement imputé aux capitaux propres et autres (note 18 b) | 70                                                                                    | —                                                            | —                                                                               | —                             | —                                                                                  | —                                       | —                                          | 1       | 71                                  |
| Au 31 décembre 2019 <sup>4</sup>                                            | 1 606 \$                                                                              | 1 608 \$                                                     | (77) \$                                                                         | 418 \$                        | (140) \$                                                                           | (212) \$                                | (11) \$                                    | 6 \$    | 3 198 \$                            |

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 2 941 \$, déduction faite de l'actif d'impôt différé de 5 \$ (inclus dans les autres actifs à long terme).

3 Passif d'impôt différé de 3 148 \$, déduction faite de l'actif d'impôt différé de 5 \$ (inclus dans les autres actifs à long terme).

4 Passif d'impôt différé de 3 204 \$, déduction faite de l'actif d'impôt différé de 6 \$ (inclus dans les autres actifs à long terme).

Des différences temporaires découlent de l'excédent de la valeur comptable de participations dans des filiales et des sociétés de personnes par rapport à leur valeur fiscale, pour lesquelles aucun passif d'impôt différé n'a été comptabilisé, parce que la société mère est en mesure de contrôler le moment de la résorption des différences temporaires et qu'il est probable que ces différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible. Dans notre cas précis, cela s'applique à notre participation dans des filiales canadiennes et dans des sociétés de personnes canadiennes. Nous ne sommes pas tenus de comptabiliser ce passif d'impôt différé puisque nous sommes en mesure de contrôler le moment de la résorption des différences temporaires et la manière dont celle-ci sera effectuée, différences qui ne devraient pas être exigibles à l'impôt, et qu'il est probable que ces différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible. Nous sommes en mesure de contrôler le moment et la méthode de la résorption des différences temporaires concernant nos filiales étrangères, et il est probable que de telles différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible.

### **c) Autres**

Nous exerçons des activités de recherche et développement qui pourraient être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2019, nous avons inscrit des crédits d'impôt à l'investissement de 8 millions de dollars (2018 – 10 millions de dollars). De ce montant, une tranche de 4 millions de dollars (2018 – 6 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

| Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat                                                                                      |                                                 |                                                                        |         |                                                          |                                                                        |        |         | Élément qui ne sera jamais reclassé en résultat | Élément qui ne sera jamais reclassé en résultat                 |                                              |                                                               |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------|---------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie au cours de la période considérée (note 4 i) |                                                 |                                                                        |         |                                                          |                                                                        |        |         |                                                 |                                                                 |                                              |                                                               |                                    |
| Exercices clos les 31 décembre (en millions)                                                                                                        | Dérivés utilisés pour gérer le risque de change |                                                                        |         | Dérivés utilisés pour gérer les autres risques de marché |                                                                        |        | Total   | Écart de change cumulé                          | Modification de l'évaluation des actifs financiers de placement | Cumul des autres éléments du résultat global | Réévaluations des régimes à prestations définies du personnel | Autres éléments du résultat global |
|                                                                                                                                                     | 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 <sup>er</sup> janvier 2018                                                                                                        |                                                 |                                                                        | (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 \$                                         |                                                               |                                    |
| Solde cumulé au 1 <sup>er</sup> janvier 2019                                                                                                        |                                                 |                                                                        | (19) \$ |                                                          |                                                                        | — \$   | (19) \$ | 23 \$                                           | — \$                                                            | 4 \$                                         |                                                               |                                    |
| Chiffres présentés précédemment IFRS 16, Contrats de location – montant transitoire (note 2 c)                                                      |                                                 |                                                                        | —       |                                                          |                                                                        | —      | —       | (1)                                             | —                                                               | (1)                                          |                                                               |                                    |
| Chiffres ajustés                                                                                                                                    |                                                 |                                                                        | (19)    |                                                          |                                                                        | —      | (19)    | 22                                              | —                                                               | 3                                            |                                                               |                                    |
| Autres éléments du résultat global                                                                                                                  |                                                 |                                                                        |         |                                                          |                                                                        |        |         |                                                 |                                                                 |                                              |                                                               |                                    |
| Montant                                                                                                                                             | (34) \$                                         | 151 \$                                                                 | 117     | 10 \$                                                    | (12) \$                                                                | (2)    | 115     | 20                                              | 13                                                              | 148                                          | (448) \$                                                      | (300) \$                           |
| Impôt sur le résultat                                                                                                                               | 10 \$                                           | 22 \$                                                                  | 32      | 2 \$                                                     | (3) \$                                                                 | (1)    | 31      | —                                               | 1                                                               | 32                                           | (110)                                                         | (78)                               |
| Montant net                                                                                                                                         |                                                 |                                                                        | 85      |                                                          |                                                                        | (1)    | 84      | 20                                              | 12                                                              | 116                                          | (338) \$                                                      | (222) \$                           |
| Solde cumulé au 31 décembre 2019                                                                                                                    |                                                 |                                                                        | 66 \$   |                                                          |                                                                        | (1) \$ | 65 \$   | 42 \$                                           | 12 \$                                                           | 119 \$                                       |                                                               |                                    |
| Éléments attribuables :                                                                                                                             |                                                 |                                                                        |         |                                                          |                                                                        |        |         |                                                 |                                                                 |                                              |                                                               |                                    |
| Aux actions ordinaires                                                                                                                              |                                                 |                                                                        |         |                                                          |                                                                        |        |         |                                                 |                                                                 | 119 \$                                       |                                                               |                                    |
| Aux participations ne donnant pas le contrôle                                                                                                       |                                                 |                                                                        |         |                                                          |                                                                        |        |         |                                                 |                                                                 | —                                            |                                                               |                                    |
|                                                                                                                                                     |                                                 |                                                                        |         |                                                          |                                                                        |        |         |                                                 |                                                                 | 119 \$                                       |                                                               |                                    |

## 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 (se reporter à la *note 28 b*). Le bénéfice net dilué par action ordinaire est calculé pour tenir compte des attributions d'options sur actions et des unités d'actions restreintes.

Les dénominateurs entrant dans le calcul du bénéfice par action de base et du bénéfice par action dilué ont donné des résultats identiques et le bénéfice net est égal au bénéfice net dilué pour toutes les périodes présentées.

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2019, aucune attribution d'unités d'actions restreintes réglées en instruments de capitaux propres en circulation n'a été exclue du calcul du bénéfice net dilué par action ordinaire. Pour les exercices clos les 31 décembre 2019 et 2018, aucune attribution d'options sur actions de TELUS Corporation en circulation n'a été exclue du calcul du bénéfice net dilué par action ordinaire. Au 31 décembre 2019, aucune attribution d'options sur actions de TELUS Corporation n'était en circulation (se reporter à la *note 14 d*).

## 13 dividendes par action

### a) Dividendes déclarés

Exercices clos les 31 décembre  
(en millions, sauf les montants  
par action)

|                                   | 2019              |                         |                              |          | 2018              |                         |                              |          |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------------|------------------------------|----------|-------------------|-------------------------|------------------------------|----------|
|                                   | Déclarés          |                         |                              |          | Déclarés          |                         |                              |          |
| Dividendes sur actions ordinaires | En date du        | Par action <sup>1</sup> | Versés aux actionnaires le   | Total    | En date du        | Par action <sup>1</sup> | Versés aux actionnaires le   | Total    |
| Dividende du premier trimestre    | 11 mars 2019      | 0,5450 \$               | 1 <sup>er</sup> avril 2019   | 329 \$   | 9 mars 2018       | 0,5050 \$               | 2 avril 2018                 | 299 \$   |
| Dividende du deuxième trimestre   | 10 juin 2019      | 0,5625                  | 2 juillet 2019               | 339      | 8 juin 2018       | 0,5250                  | 3 juillet 2018               | 315      |
| Dividende du troisième trimestre  | 10 septembre 2019 | 0,5625                  | 1 <sup>er</sup> octobre 2019 | 338      | 10 septembre 2018 | 0,5250                  | 1 <sup>er</sup> octobre 2018 | 313      |
| Dividende du quatrième trimestre  | 11 décembre 2019  | 0,5825                  | 2 janvier 2020               | 352      | 10 décembre 2018  | 0,5450                  | 2 janvier 2019               | 326      |
|                                   |                   | 2,2525 \$               |                              | 1 358 \$ |                   | 2,1000 \$               |                              | 1 253 \$ |

1 Se reporter à la *note 28 b*).

Le 12 février 2020, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 0,5825 \$ par action (se reporter à la *note 28 b*) sur nos actions ordinaires émises et en circulation; ce dividende est payable le 1<sup>er</sup> avril 2020 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2020. 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 2020.

### b) Régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés

Nous avons un régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés dans le cadre duquel les détenteurs d'actions ordinaires admissibles peuvent acquérir des actions ordinaires supplémentaires en réinvestissant les dividendes et en effectuant des paiements additionnels facultatifs en trésorerie au fiduciaire. En vertu de ce régime, nous avons le choix d'émettre des actions ordinaires sur le capital autorisé ou de demander au fiduciaire d'en acquérir sur le marché boursier. En vertu du régime, nous pouvons, à notre gré, offrir les actions ordinaires à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours du marché. Avec prise d'effet lors du paiement des dividendes, le 1<sup>er</sup> octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires sur le capital autorisé à un escompte de 2 %. En ce qui a trait aux actions détenues par des détenteurs admissibles qui ont choisi de participer au régime, les dividendes sur actions ordinaires déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2019 d'un montant de 256 millions de dollars (2018 – 54 millions de dollars) devaient être réinvestis dans des actions ordinaires.

## 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) |      | 2019                                       |                                                                   |                                              | 2018                                       |                                                                   |                                              |
|----------------------------------------------|------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|                                              | 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)   | 107 \$                                     | (112) \$                                                          | (5) \$                                       | 99 \$                                      | (88) \$                                                           | 11 \$                                        |
| Régime d'actionnariat des employés           | c)   | 37                                         | (37)                                                              | —                                            | 37                                         | (37)                                                              | —                                            |
| Attributions d'options sur actions           | d)   | 3                                          | —                                                                 | 3                                            | 5                                          | —                                                                 | 5                                            |
|                                              |      | 147 \$                                     | (149) \$                                                          | (2) \$                                       | 141 \$                                     | (125) \$                                                          | 16 \$                                        |

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2019, 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 13 millions de dollars (2018 – 19 millions de dollars). Pour l'exercice clos le 31 décembre 2019, l'économie d'impôt sur le résultat découlant de la rémunération fondée sur des actions s'est établie à 39 millions de dollars (2018 – 37 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, en excluant le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire (dont la juste valeur à la date d'attribution est déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo). Les unités d'actions restreintes deviennent généralement payables lorsque les droits sont acquis 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. La comptabilisation des unités d'actions restreintes, soit comme instruments de capitaux propres, soit comme instruments de passif, dépend de leur mode de règlement prévu au moment de leur attribution. Les unités d'actions restreintes attribuées avant l'exercice 2019 sont comptabilisées comme des instruments de passif puisque l'obligation connexe est normalement réglée 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, 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. Les unités d'actions restreintes attribuées en 2019 sont comptabilisées comme étant réglées en trésorerie, puisqu'il s'agissait de leur mode de règlement prévu au moment de leur attribution.

## Notes annexes

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                | 2019             | 2018      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|
| <b>Unités d'actions restreintes non assujetties à une condition de performance liée au marché</b>         |                  |           |
| Unités d'actions restreintes uniquement assujetties à une condition de service                            | 3 093 427        | 3 037 881 |
| Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés | 141 050          | 155 639   |
|                                                                                                           | <b>3 234 477</b> | 3 193 520 |
| <b>Unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au marché</b>             |                  |           |
| Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire   | 423 149          | 466 917   |
|                                                                                                           | <b>3 657 626</b> | 3 660 437 |

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    | 2019                                               |               |                                                                    | 2018                                               |               |                                                                    |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------|
|                                   | Nombre d'unités d'actions restreintes <sup>1</sup> |               | Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution <sup>2</sup> | Nombre d'unités d'actions restreintes <sup>1</sup> |               | Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution <sup>2</sup> |
|                                   | Droits non acquis                                  | Droits acquis |                                                                    | Droits non acquis                                  | Droits acquis |                                                                    |
| En circulation, au début          |                                                    |               |                                                                    |                                                    |               |                                                                    |
| Droits non acquis                 | 3 193 520                                          | —             | 44,85 \$                                                           | 3 481 916                                          | —             | 41,87 \$                                                           |
| Droits acquis                     | —                                                  | 63 383        | 44,89 \$                                                           | —                                                  | 32 848        | 41,00 \$                                                           |
| Émises                            |                                                    |               |                                                                    |                                                    |               |                                                                    |
| Attribution initiale              | 2 046 047                                          | —             | 47,64 \$                                                           | 1 769 092                                          | —             | 45,72 \$                                                           |
| Au lieu de dividendes             | 166 800                                            | 289           | 45,93 \$                                                           | 208 503                                            | 359           | 46,32 \$                                                           |
| Droits acquis                     | (2 002 081)                                        | 2 002 081     | 44,56 \$                                                           | (1 963 722)                                        | 1 963 722     | 40,34 \$                                                           |
| Réglées en trésorerie             | —                                                  | (2 050 353)   | 44,57 \$                                                           | —                                                  | (1 933 546)   | 40,08 \$                                                           |
| Frappées de déchéance ou annulées | (169 809)                                          | —             | 45,30 \$                                                           | (302 269)                                          | —             | 43,16 \$                                                           |
| En circulation, à la fin          |                                                    |               |                                                                    |                                                    |               |                                                                    |
| Droits non acquis                 | 3 234 477                                          | —             | 46,73 \$                                                           | 3 193 520                                          | —             | 44,85 \$                                                           |
| Droits acquis                     | —                                                  | 15 400        | 44,04 \$                                                           | —                                                  | 63 383        | 44,89 \$                                                           |

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.

2 Se reporter à la note 28 b).

En ce qui a trait à 1,5 million d'unités d'actions restreintes de TELUS Corporation dont les droits seront acquis au cours de l'exercice se clôturant le 31 décembre 2020, nous avons conclu des contrats à terme d'actions réglés en trésorerie, qui fixent notre coût à 48,79 \$ par unité d'action restreinte.

*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

|                                   | 2019                                  |                             |                                                       |                                                                   |                                                       | 2018                                  |                             |                                                       |                                                                   |                                                       |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|                                   | 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 dont les droits sont acquis | 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 dont les droits sont acquis | Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution |
|                                   | Dont les droits ne sont pas acquis    | Dont les droits sont acquis |                                                       |                                                                   |                                                       | Dont les droits ne sont pas acquis    | Dont les droits sont acquis |                                                       |                                                                   |                                                       |
| En circulation, au début          |                                       |                             |                                                       |                                                                   |                                                       |                                       |                             |                                                       |                                                                   |                                                       |
| 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 \$                                              |
| Émises                            | 185 810                               | —                           | 32,96 \$ US                                           | —                                                                 | — \$                                                  | 197 495                               | —                           | 28,07 \$ US                                           | —                                                                 | — \$                                                  |
| Dont les droits sont acquis       | (263 672)                             | 263 672                     | 22,94 \$ US                                           | —                                                                 | — \$                                                  | —                                     | —                           | — \$ US                                               | —                                                                 | — \$                                                  |
| Réglées en trésorerie             | —                                     | (263 672)                   | 22,94 \$ US                                           | (32 299)                                                          | 21,36 \$                                              | —                                     | —                           | — \$ US                                               | —                                                                 | — \$                                                  |
| Frappées de déchéance ou annulées | (18 605)                              | —                           | 26,75 \$ US                                           | —                                                                 | — \$                                                  | (10 569)                              | —                           | 26,28 \$ US                                           | —                                                                 | — \$                                                  |
| En circulation, à la fin          |                                       |                             |                                                       |                                                                   |                                                       |                                       |                             |                                                       |                                                                   |                                                       |
| Droits non acquis                 | 465 245                               | —                           | 27,49 \$ US                                           | —                                                                 | — \$                                                  | 561 712                               | —                           | 25,68 \$ US                                           | —                                                                 | — \$                                                  |
| Droits acquis                     | —                                     | —                           | — \$ US                                               | —                                                                 | — \$                                                  | —                                     | —                           | — \$ US                                               | 32 299                                                            | 21,36 \$                                              |

### c) Régime d'actionnariat des employés

Nous avons un régime d'actionnariat des employés qui permet aux employés admissibles allant jusqu'à une certaine catégorie d'emploi d'acheter nos actions ordinaires au moyen de retenues sur la paie régulières. En ce qui a trait aux actions ordinaires détenues dans le cadre du régime d'actionnariat des employés, les dividendes sur actions ordinaires déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2019, d'un montant de 34 millions de dollars (2018 – 34 millions de dollars) devaient être réinvestis dans des actions ordinaires que le fiduciaire a acquises à même le capital autorisé, sans escompte applicable avant le 1<sup>er</sup> octobre 2019; après cette date, un escompte est applicable, comme il est décrit à la note 13 b).

### d) Attributions d'options sur actions

#### Généralités

Nous utilisons des attributions d'options sur actions comme un mode de rétention et de rémunération au rendement. Nous appliquons la méthode de la juste valeur pour comptabiliser les attributions de rémunération fondées sur des actions à nos dirigeants et autres employés. La période d'acquisition des droits au titre des attributions d'options sur actions est habituellement de trois ans (la durée de service requise). La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; toutes les attributions d'options sur actions octroyées après 2004 sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc.

La juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions est calculée à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes (modèle analytique). Le taux d'intérêt sans risque utilisé pour déterminer la juste valeur des attributions d'options sur actions est basé sur une courbe des taux du gouvernement du Canada qui a cours au moment de l'attribution. La durée de vie prévue des attributions d'options sur actions est fondée sur nos données historiques relatives à l'exercice de l'attribution d'options sur actions. De même, la volatilité attendue tient compte de la volatilité historique du prix de nos actions ordinaires à l'égard des options sur actions de TELUS Corporation et de la volatilité historique moyenne du prix des actions de sociétés analogues 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 se voir octroyer 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 2019 et 2018.

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 | 2019                         |                                                         | 2018                         |                                                         |
|--------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------|
|                                | Nombre d'options sur actions | Prix moyen pondéré des options sur actions <sup>2</sup> | Nombre d'options sur actions | Prix moyen pondéré des options sur actions <sup>2</sup> |
| En circulation, au début       | 326 164                      | 29,22 \$                                                | 740 471                      | 26,99 \$                                                |
| Exercées <sup>1</sup>          | (323 448)                    | 29,22 \$                                                | (402 528)                    | 25,26 \$                                                |
| Frappées de déchéance          | (456)                        | 29,18 \$                                                | (2 046)                      | 29,19 \$                                                |
| Expirées                       | (2 260)                      | 29,18 \$                                                | (9 733)                      | 23,24 \$                                                |
| En circulation, à la fin       | —                            | — \$                                                    | 326 164                      | 29,22 \$                                                |

1 La valeur intrinsèque totale des attributions d'options sur actions exercées pour l'exercice clos le 31 décembre 2019 se chiffrait à 6 millions de dollars (2018 – 8 millions de dollars), reflétant un prix moyen pondéré aux dates d'exercice de 48,88 \$ par action (2018 – 46,04 \$ 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 attributions d'options sur actions exercées au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net.

2 Se reporter à la note 28 b).

#### Options sur actions de TELUS International (Cda) Inc.

Des employés peuvent se voir octroyer 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 | 2019                            |                                                         |                                |                                           | 2018                            |                                            |                                |                              |
|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
|                                | 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 <sup>1</sup> | Nombre d'options sur actions   | Prix des options sur actions <sup>2</sup> | Nombre d'options sur actions    | Prix moyen pondéré des options sur actions | Nombre d'options sur actions   | Prix des options sur actions |
| En circulation, au début       | 858 735                         | 29,83 \$ US                                             | 53 832                         | 21,36 \$                                  | 748 626                         | 30,12 \$ US                                | 53 832                         | 21,36 \$                     |
| Attribuées                     | 137 885                         | 38,09 \$ US                                             | —                              | — \$                                      | 111 281                         | 27,81 \$ US                                | —                              | — \$                         |
| Frappées de déchéance          | —                               | — \$ US                                                 | —                              | — \$                                      | (1 172)                         | 27,70 \$ US                                | —                              | — \$                         |
| En circulation, à la fin       | 996 620                         | 31,11 \$ US                                             | 53 832                         | 21,36 \$                                  | 858 735                         | 29,83 \$ 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 7,7 ans.

2 La durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 6,5 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 2019 et 2018, 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 expirera 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 2019 et 2018, 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 2019 et 2018, 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<sup>er</sup> 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)                                                                                               | 2019            | 2018         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>VALEUR ACTUALISÉE DES OBLIGATIONS AU TITRE DES PRESTATIONS DÉFINIES</b>                                                  |                 |              |
| Solde au début                                                                                                              | 8 723 \$        | 9 419 \$     |
| Coût des services rendus au cours de l'exercice                                                                             | 91              | 108          |
| Coût des services passés                                                                                                    | —               | 1            |
| Charges d'intérêts                                                                                                          | 335             | 318          |
| Écart actuariel découlant des éléments suivants :                                                                           |                 |              |
| Hypothèses démographiques                                                                                                   | 20              | (62)         |
| Hypothèses financières                                                                                                      | 984             | (588)        |
| Liquidations                                                                                                                | —               | (16)         |
| Prestations versées                                                                                                         | (469)           | (457)        |
| Solde à la fin                                                                                                              | 9 684           | 8 723        |
| <b>ACTIF DES RÉGIMES</b>                                                                                                    |                 |              |
| Juste valeur au début                                                                                                       | 9 043           | 9 195        |
| Rendement de l'actif des régimes                                                                                            |                 |              |
| Valeur notionnelle des produits d'intérêts sur l'actif des régimes au taux d'actualisation                                  | 344             | 306          |
| Rendement réel de l'actif des régimes (inférieur) supérieur au taux d'actualisation                                         | 408             | (51)         |
| Liquidations                                                                                                                | —               | (16)         |
| Cotisations                                                                                                                 |                 |              |
| Cotisations de l'employeur (note 15 d)                                                                                      | 41              | 52           |
| Cotisations des employés                                                                                                    | 19              | 20           |
| Prestations versées                                                                                                         | (469)           | (457)        |
| Frais administratifs                                                                                                        | (6)             | (6)          |
| Juste valeur à la fin                                                                                                       | 9 380           | 9 043        |
| <b>Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes</b>                                                                   |                 |              |
| Au début                                                                                                                    | (263)           | (110)        |
| Variation                                                                                                                   | 142             | (153)        |
| À la fin                                                                                                                    | (121)           | (263)        |
| <b>Juste valeur de l'actif des régimes à la fin de l'exercice, déduction faite du plafond relatif à l'actif des régimes</b> | <b>9 259</b>    | <b>8 780</b> |
| <b>SITUATION DE CAPITALISATION – SURPLUS (DÉFICIT) DES RÉGIMES</b>                                                          | <b>(425) \$</b> | <b>57 \$</b> |

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)                                                                                                          | 2019                                                            |                                     |                                                          |               | 2018                                                            |                                     |                                                          |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------|
| Comptabilisée dans les éléments suivants :                                                                                                            | Charge<br>au titre des<br>avantages<br>du personnel<br>(note 8) | Coûts de<br>financement<br>(note 9) | Autres<br>éléments<br>du résultat<br>global<br>(note 11) | Total         | Charge<br>au titre des<br>avantages<br>du personnel<br>(note 8) | Coûts de<br>financement<br>(note 9) | Autres<br>éléments<br>du résultat<br>global<br>(note 11) | Total           |
| <b>Coût des services rendus au cours de l'exercice</b>                                                                                                | <b>72 \$</b>                                                    | <b>— \$</b>                         | <b>— \$</b>                                              | <b>72 \$</b>  | <b>88 \$</b>                                                    | <b>— \$</b>                         | <b>— \$</b>                                              | <b>88 \$</b>    |
| <b>Coûts des services passés</b>                                                                                                                      | <b>—</b>                                                        | <b>—</b>                            | <b>—</b>                                                 | <b>—</b>      | <b>1</b>                                                        | <b>—</b>                            | <b>—</b>                                                 | <b>1</b>        |
| <b>Intérêts nets; rendement de l'actif des régimes</b>                                                                                                |                                                                 |                                     |                                                          |               |                                                                 |                                     |                                                          |                 |
| Charges d'intérêts découlant des obligations au titre des prestations définies constituées                                                            | —                                                               | 335                                 | —                                                        | 335           | —                                                               | 318                                 | —                                                        | 318             |
| Rendement de l'actif des régimes, y compris les produits d'intérêts <sup>1</sup>                                                                      | —                                                               | (344)                               | (408)                                                    | (752)         | —                                                               | (306)                               | 51                                                       | (255)           |
| Incidence des intérêts sur le plafond relatif à l'actif des régimes                                                                                   | —                                                               | 10                                  | —                                                        | 10            | —                                                               | 4                                   | —                                                        | 4               |
|                                                                                                                                                       | —                                                               | 1                                   | (408)                                                    | (407)         | —                                                               | 16                                  | 51                                                       | 67              |
| <b>Frais administratifs</b>                                                                                                                           | <b>6</b>                                                        | <b>—</b>                            | <b>—</b>                                                 | <b>6</b>      | <b>6</b>                                                        | <b>—</b>                            | <b>—</b>                                                 | <b>6</b>        |
| <b>Réévaluations découlant des éléments suivants :</b>                                                                                                |                                                                 |                                     |                                                          |               |                                                                 |                                     |                                                          |                 |
| Hypothèses démographiques                                                                                                                             | —                                                               | —                                   | 20                                                       | 20            | —                                                               | —                                   | (62)                                                     | (62)            |
| Hypothèses financières                                                                                                                                | —                                                               | —                                   | 984                                                      | 984           | —                                                               | —                                   | (588)                                                    | (588)           |
|                                                                                                                                                       | —                                                               | —                                   | 1 004                                                    | 1 004         | —                                                               | —                                   | (650)                                                    | (650)           |
| <b>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</b> | <b>—</b>                                                        | <b>—</b>                            | <b>(152)</b>                                             | <b>(152)</b>  | <b>—</b>                                                        | <b>—</b>                            | <b>149</b>                                               | <b>149</b>      |
|                                                                                                                                                       | <b>78 \$</b>                                                    | <b>1 \$</b>                         | <b>444 \$</b>                                            | <b>523 \$</b> | <b>95 \$</b>                                                    | <b>16 \$</b>                        | <b>(450) \$</b>                                          | <b>(339) \$</b> |

- 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)                                                                              | 2019                                                      |                   |                             |                                                       | 2018                                                      |                   |                             |                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------|
|                                                                                                            | Obligations au titre des prestations définies constituées | Actif des régimes | Différence (notes 20 et 27) | Position de solvabilité en vertu du RNPP <sup>1</sup> | Obligations au titre des prestations définies constituées | Actif des régimes | Différence (notes 20 et 27) | Position de solvabilité en vertu du RNPP <sup>1</sup> |
| Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations définies constituées  | 8 277 \$                                                  | 8 432 \$          | 155 \$                      | 626 \$                                                | 7 479 \$                                                  | 7 982 \$          | 503 \$                      | 460 \$                                                |
| Régimes de retraite où l'obligation au titre des prestations définies constituées est supérieure à l'actif |                                                           |                   |                             |                                                       |                                                           |                   |                             |                                                       |
| Capitalisés                                                                                                | 1 167                                                     | 827               | (340)                       | (58)                                                  | 1 038                                                     | 798               | (240)                       | (59)                                                  |
| Non capitalisés                                                                                            | 240                                                       | —                 | (240)                       | s.o. <sup>2</sup>                                     | 206                                                       | —                 | (206)                       | s.o. <sup>2</sup>                                     |
|                                                                                                            | 1 407                                                     | 827               | (580)                       | (58)                                                  | 1 244                                                     | 798               | (446)                       | (59)                                                  |
|                                                                                                            | 9 684 \$                                                  | 9 259 \$          | (425) \$                    | 568 \$                                                | 8 723 \$                                                  | 8 780 \$          | 57 \$                       | 401 \$                                                |
| Obligations au titre des prestations définies constituées à payer aux :                                    |                                                           |                   |                             |                                                       |                                                           |                   |                             |                                                       |
| Membres actifs                                                                                             | 2 184 \$                                                  |                   |                             |                                                       | 1 960 \$                                                  |                   |                             |                                                       |
| Membres différés                                                                                           | 513                                                       |                   |                             |                                                       | 469                                                       |                   |                             |                                                       |
| Retraités                                                                                                  | 6 987                                                     |                   |                             |                                                       | 6 294                                                     |                   |                             |                                                       |
|                                                                                                            | 9 684 \$                                                  |                   |                             |                                                       | 8 723 \$                                                  |                   |                             |                                                       |

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 2019 et 2018 représentent des estimations intermédiaires et des estimations mises à jour, respectivement. Au 31 décembre 2018, l'estimation intermédiaire était un excédent net de 276 \$.

Au 31 décembre 2019, les estimations intermédiaires des ratios de solvabilité se situaient entre 98 % et 112 % (2018 – l'estimation mise à jour se situe entre 97 % et 109 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 94 % et 106 %), 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 98 % et 109 % (2018 – l'estimation mise à jour se situait entre 96 % et 107 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 95 % et 106 %).

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 % (2018 – 3,24 %). Une diminution hypothétique de 25 points de base du taux d'actualisation moyen pondéré combiné entraînerait une diminution de 295 \$ de la position de solvabilité en vertu du RNPP au 31 décembre 2019 (2018 – 303 \$). 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 découlant d'acquisitions avant la fusion qui ont été liquidés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2018 ni 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)                                                   | Évaluation à la juste valeur à la date de clôture<br>au moyen des éléments suivants : |          |                                                                         |          |          |          |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|
|                                                                                 | Total                                                                                 |          | Cours relevés sur les<br>marchés actifs pour des<br>éléments identiques |          | Autres   |          |
|                                                                                 | 2019                                                                                  | 2018     | 2019                                                                    | 2018     | 2019     | 2018     |
| <b>Catégorie d'actifs</b>                                                       |                                                                                       |          |                                                                         |          |          |          |
| Titres de capitaux propres                                                      |                                                                                       |          |                                                                         |          |          |          |
| Canadiens                                                                       | 979 \$                                                                                | 1 048 \$ | 787 \$                                                                  | 821 \$   | 192 \$   | 227 \$   |
| Étrangers                                                                       | 2 405                                                                                 | 1 943    | 663                                                                     | 581      | 1 742    | 1 362    |
| Titres de créance                                                               |                                                                                       |          |                                                                         |          |          |          |
| Titres de créance émis par les gouvernements national,<br>provinciaux ou locaux | 1 698                                                                                 | 1 494    | 1 519                                                                   | 1 369    | 179      | 125      |
| Titres de créance de sociétés                                                   | 1 628                                                                                 | 1 243    | —                                                                       | —        | 1 628    | 1 243    |
| Titres adossés à des actifs                                                     | 30                                                                                    | 30       | —                                                                       | —        | 30       | 30       |
| Prêts hypothécaires commerciaux                                                 | 1 012                                                                                 | 1 631    | —                                                                       | —        | 1 012    | 1 631    |
| Trésorerie, équivalents de trésorerie et autres                                 | 621                                                                                   | 338      | 21                                                                      | 8        | 600      | 330      |
| Biens immobiliers                                                               | 1 007                                                                                 | 1 316    | —                                                                       | —        | 1 007    | 1 316    |
|                                                                                 | 9 380                                                                                 | 9 043    | 2 990 \$                                                                | 2 779 \$ | 6 390 \$ | 6 264 \$ |
| Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes                              | (121)                                                                                 | (263)    |                                                                         |          |          |          |
|                                                                                 | 9 259 \$                                                                              | 8 780 \$ |                                                                         |          |          |          |

Au 31 décembre 2019, 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 (2018 – 2 millions de dollars) (se reporter à « Placements autorisés et placements interdits », à la note 15 c). Aux 31 décembre 2019 et 2018, 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 2019, s'établissent comme suit :

| Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions) |        |
|------------------------------------------------------|--------|
| 2020                                                 | 463 \$ |
| 2021                                                 | 471    |
| 2022                                                 | 475    |
| 2023                                                 | 479    |
| 2024                                                 | 484    |
| 2025 à 2029                                          | 2 473  |

## 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 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 2019, l'échéance moyenne pondérée selon la valeur actualisée des flux de trésorerie estimatifs de l'obligation (durée) était de 13,7 ans (2018 – 13,0 ans) pour les régimes de retraite à prestations définies et de 6,2 ans (2018 – 6,4 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<br>cible pour | Pourcentage de l'actif des<br>régimes à la fin de l'exercice |       |
|--------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------|-------|
|                                | 2020                      | 2019                                                         | 2018  |
| Titres de capitaux propres     | 25 % à 55 %               | 36 %                                                         | 33 %  |
| Titres de créance              | 40 % à 75 %               | 53 %                                                         | 52 %  |
| Placements immobiliers         | 10 % à 30 %               | 11 %                                                         | 15 %  |
| Autres                         | 0 % à 15 %                | —                                                            | —     |
|                                |                           | 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 2019, des lettres de crédit non utilisées d'un montant de 173 millions de dollars (2018 – 174 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 2020 à nos régimes à prestations définies s'établit à environ 46 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 2019 préparées par des actuaires qui se sont servis des évaluations actuarielles du 31 décembre 2018. 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 2020.

**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 2019 et 2018, nous avons utilisé les tables de mortalité de l'Institut canadien des actuaires (CPM 2014).

*Hypothèses financières*

Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées d'un régime, se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes et il est établi annuellement. Le taux des hausses futures au titre de la rémunération se fonde sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques.

Les importantes hypothèses actuarielles moyennes pondérées découlant de ces estimations et retenues pour évaluer notre obligation au titre des prestations définies constituées sont les suivantes :

|                                                                                              | 2019   | 2018   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| Taux d'actualisation <sup>1</sup> utilisé pour déterminer les éléments suivants :            |        |        |
| Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre                           | 3,90 % | 3,40 % |
| Obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre                    | 3,10 % | 3,90 % |
| Coût des services rendus au cours de l'exercice pour l'exercice subséquent                   | 3,20 % | 4,00 % |
| Taux de croissance future de la rémunération utilisé pour déterminer les éléments suivants : |        |        |
| Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre                           | 2,80 % | 2,70 % |
| Obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre                    | 2,90 % | 2,80 % |

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.

## 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

| Augmentation (diminution) (en millions)                                                                                                          | 2019                      |                       | 2018                      |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|
|                                                                                                                                                  | Variation des obligations | Variation des charges | Variation des obligations | Variation des charges |
| Sensibilité des principales hypothèses démographiques à l'égard d'une augmentation de un an <sup>1</sup> de l'espérance de vie                   | 297 \$                    | 9 \$                  | 242 \$                    | 11 \$                 |
| Sensibilité des principales hypothèses financières à l'égard d'une diminution hypothétique de 25 points de base <sup>1</sup> des taux suivants : |                           |                       |                           |                       |
| Taux d'actualisation                                                                                                                             | 342 \$                    | 13 \$                 | 292 \$                    | 16 \$                 |
| Taux de croissance future de la rémunération                                                                                                     | (32) \$                   | (4) \$                | (27) \$                   | (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)                                                | 2019  | 2018  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Cotisations au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique | 22 \$ | 22 \$ |
| Autres régimes de retraite à cotisations définies                                           | 70    | 66    |
|                                                                                             | 92 \$ | 88 \$ |

Nous prévoyons que les cotisations de 2020 au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique seront d'environ 25 millions de dollars.

## g) Autres régimes à prestations définies

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2019, 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 2 millions de dollars (2018 – néant), les coûts de financement se sont établis à néant (2018 – 1 million de dollars) et d'autres réévaluations comptabilisées dans les autres éléments du résultat global se sont établies à 4 millions de dollars (2018 – 2 millions de dollars). Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos autres régimes à prestations définies, calculés au 31 décembre 2019, se chiffrent à 1 million de dollars par an pour la période de cinq ans allant de 2020 à 2024 et à 5 millions de dollars pour la période de cinq ans allant de 2025 à 2029.

# 16 coûts de restructuration et autres coûts

## a) Détails des coûts de restructuration et autres coûts

Afin de réduire nos coûts permanents, nous engageons des coûts de restructuration supplémentaires connexes non récurrents, comme il est expliqué plus en détail à la note 16 b). Il est également possible que nous engagions des charges inhabituelles lorsque nous apportons des changements importants ou structurels à nos modèles d'affaires ou à nos modèles d'exploitation ou que nous menons des activités d'intégration postacquisition. Les autres coûts comprennent les coûts externes supplémentaires atypiques engagés relativement aux acquisitions ou cessions d'entreprises, ainsi que les coûts importants liés aux litiges, à l'égard de pertes ou de règlements, et aux décisions réglementaires rétrospectives défavorables.

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<br>(note 16 b) |        | Autres coûts<br>(note 16 c) |        | Total  |        |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------|--------|-----------------------------|--------|--------|--------|
|                                              | 2019                                    | 2018   | 2019                        | 2018   | 2019   | 2018   |
| Achat de biens et services                   | 56 \$                                   | 52 \$  | 9 \$                        | 129 \$ | 65 \$  | 181 \$ |
| Charge au titre des avantages du personnel   | 63                                      | 126    | 6                           | 10     | 69     | 136    |
|                                              | 119 \$                                  | 178 \$ | 15 \$                       | 139 \$ | 134 \$ | 317 \$ |

### **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 2019, les activités de restructuration comprenaient les initiatives d'efficacité opérationnelle en cours et supplémentaires, dont certaines avaient trait aux coûts liés au personnel et à la rationalisation des biens immobiliers. Ces initiatives visaient à accroître notre productivité opérationnelle à long terme et notre compétitivité.

### **c) Autres**

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2019, 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, au cours de l'exercice 2018, 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 et nous nous sommes engagés à verser de nouveaux dons de 18 millions de dollars.

# 17 immobilisations corporelles

|                                                                                     |       | Actifs détenus        |                                      |          |          |                        |           | Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location (note 19) |                   |        |          |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------|--------------------------------------|----------|----------|------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------|----------|-----------|
| (en millions)                                                                       | Note  | Actifs liés au réseau | Bâtiments et améliorations locatives | Autres   | Terrains | Actifs en construction | Total     | Actifs liés au réseau                                                           | Biens immobiliers | Autres | Total    | Total     |
| <b>AU COÛT</b>                                                                      |       |                       |                                      |          |          |                        |           |                                                                                 |                   |        |          |           |
| Au 1 <sup>er</sup> janvier 2018                                                     |       | 28 724 \$             | 3 077 \$                             | 1 095 \$ | 48 \$    | 655 \$                 | 33 599 \$ |                                                                                 |                   |        |          |           |
| Entrées <sup>1</sup>                                                                |       | 1 039                 | 27                                   | 37       | —        | 1 265                  | 2 368     |                                                                                 |                   |        |          |           |
| Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises                                      |       | 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 \$ |                                                                                 |                   |        |          |           |
| Au 1 <sup>er</sup> janvier 2019                                                     |       | 29 956 \$             | 3 273 \$                             | 1 174 \$ | 48 \$    | 779 \$                 | 35 230 \$ | — \$                                                                            | — \$              | — \$   | — \$     | 35 230 \$ |
| Chiffres présentés précédemment IFRS 16, Contrats de location – montant transitoire | 2 c)  | —                     | —                                    | —        | —        | —                      | —         | —                                                                               | 1 011             | 30     | 1 041    | 1 041     |
| Reclassement découlant de l'application d'IFRS 16                                   |       | (101)                 | —                                    | (1)      | —        | —                      | (102)     | 101                                                                             | —                 | 1      | 102      | —         |
| Chiffres ajustés                                                                    |       | 29 855                | 3 273                                | 1 173    | 48       | 779                    | 35 128    | 101                                                                             | 1 011             | 31     | 1 143    | 36 271    |
| Entrées <sup>1</sup>                                                                |       | 1 073                 | 42                                   | 84       | —        | 1 217                  | 2 416     | 219                                                                             | 274               | 16     | 509      | 2 925     |
| Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises                                      | 18 b) | 127                   | 3                                    | 12       | —        | —                      | 142       | —                                                                               | 12                | 11     | 23       | 165       |
| Cessions, mises hors service et autres                                              |       | (644)                 | (125)                                | (48)     | —        | —                      | (817)     | (101)                                                                           | (18)              | 2      | (117)    | (934)     |
| Actifs en construction mis en service                                               |       | 1 302                 | 121                                  | 152      | —        | (1 575)                | —         | —                                                                               | —                 | —      | —        | —         |
| Écarts de change, montant net                                                       |       | —                     | —                                    | —        | —        | —                      | —         | —                                                                               | (12)              | —      | (12)     | (12)      |
| Au 31 décembre 2019                                                                 |       | 31 713 \$             | 3 314 \$                             | 1 373 \$ | 48 \$    | 421 \$                 | 36 869 \$ | 219 \$                                                                          | 1 267 \$          | 60 \$  | 1 546 \$ | 38 415 \$ |
| <b>AMORTISSEMENT CUMULÉ</b>                                                         |       |                       |                                      |          |          |                        |           |                                                                                 |                   |        |          |           |
| Au 1 <sup>er</sup> janvier 2018                                                     |       | 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 \$ |                                                                                 |                   |        |          |           |
| Au 1 <sup>er</sup> janvier 2019                                                     |       | 20 300 \$             | 2 050 \$                             | 789 \$   | — \$     | — \$                   | 23 139 \$ | — \$                                                                            | — \$              | — \$   | — \$     | 23 139 \$ |
| Chiffres présentés précédemment                                                     |       | (1)                   | —                                    | —        | —        | —                      | (1)       | 1                                                                               | —                 | —      | 1        | —         |
| Reclassement découlant de l'application d'IFRS 16                                   |       |                       |                                      |          |          |                        |           |                                                                                 |                   |        |          |           |
| Chiffres ajustés                                                                    |       | 20 299                | 2 050                                | 789      | —        | —                      | 23 138    | 1                                                                               | —                 | —      | 1        | 23 139    |
| Amortissement des immobilisations corporelles <sup>2</sup>                          |       | 1 473                 | 120                                  | 135      | —        | —                      | 1 728     | 13                                                                              | 177               | 11     | 201      | 1 929     |
| Cessions, mises hors service et autres                                              |       | (712)                 | (118)                                | (49)     | —        | —                      | (879)     | (8)                                                                             | (3)               | 5      | (6)      | (885)     |
| Au 31 décembre 2019                                                                 |       | 21 060 \$             | 2 052 \$                             | 875 \$   | — \$     | — \$                   | 23 987 \$ | 6 \$                                                                            | 174 \$            | 16 \$  | 196 \$   | 24 183 \$ |
| <b>VALEUR COMPTABLE NETTE</b>                                                       |       |                       |                                      |          |          |                        |           |                                                                                 |                   |        |          |           |
| Au 31 décembre 2018                                                                 |       | 9 656 \$              | 1 223 \$                             | 385 \$   | 48 \$    | 779 \$                 | 12 091 \$ | — \$                                                                            | — \$              | — \$   | — \$     | 12 091 \$ |
| Au 31 décembre 2019                                                                 |       | 10 653 \$             | 1 262 \$                             | 498 \$   | 48 \$    | 421 \$                 | 12 882 \$ | 213 \$                                                                          | 1 093 \$          | 44 \$  | 1 350 \$ | 14 232 \$ |

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2019, les entrées comprennent un montant de 153 \$ [2018 – (15) \$] au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la note 25).

2 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2019, l'amortissement comprend un montant de 5 \$ au titre de l'amortissement des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles.

Au 31 décembre 2019, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations corporelles totalisaient 136 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2022 (2018 – 148 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2022).

# 18 immobilisations incorporelles et goodwill

## a) Immobilisations incorporelles et goodwill, montant net

| (en millions)                                                                                                     | Immobilisations incorporelles amortissables                                            |                 |                      |                        |                 | Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée |                                         | Total des immobilisations incorporelles et du goodwill |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                                                   | Contrats avec les clients, relations clients connexes et nombre d'abonnés <sup>1</sup> | Logiciels       | Servitudes et autres | Actifs en construction | Total           | Licences de spectre                                          | Total des immobilisations incorporelles |                                                        |                  |
| <b>AU COÛT</b>                                                                                                    |                                                                                        |                 |                      |                        |                 |                                                              |                                         |                                                        |                  |
| Au 1 <sup>er</sup> janvier 2018                                                                                   | 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 <sup>1</sup>                                                       | 197                                                                                    | 19              | —                    | —                      | 216             | —                                                            | 216                                     | 470                                                    | 686              |
| 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                                                                                               | 616                                                                                    | 5 092           | 103                  | 341                    | 6 152           | 8 694                                                        | 14 846                                  | 5 111                                                  | 19 957           |
| Entrées                                                                                                           | —                                                                                      | 60              | 8                    | 592                    | 660             | 1 217                                                        | 1 877                                   | —                                                      | 1 877            |
| Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises b)                                                                 | 453                                                                                    | 173             | —                    | —                      | 626             | —                                                            | 626                                     | 617                                                    | 1 243            |
| Cessions, mises hors service et autres (y compris les intérêts comptabilisés à l'actif – se reporter à la note 9) | (29)                                                                                   | (166)           | 24                   | —                      | (171)           | 26                                                           | (145)                                   | —                                                      | (145)            |
| Actifs en construction mis en service                                                                             | —                                                                                      | 679             | —                    | (679)                  | —               | —                                                            | —                                       | —                                                      | —                |
| Écarts de change, montant net                                                                                     | (8)                                                                                    | —               | —                    | —                      | (8)             | —                                                            | (8)                                     | (33)                                                   | (41)             |
| <b>Au 31 décembre 2019</b>                                                                                        | <b>1 032 \$</b>                                                                        | <b>5 838 \$</b> | <b>135 \$</b>        | <b>254 \$</b>          | <b>7 259 \$</b> | <b>9 937 \$</b>                                              | <b>17 196 \$</b>                        | <b>5 695 \$</b>                                        | <b>22 891 \$</b> |
| <b>AMORTISSEMENT CUMULÉ</b>                                                                                       |                                                                                        |                 |                      |                        |                 |                                                              |                                         |                                                        |                  |
| Au 1 <sup>er</sup> janvier 2018                                                                                   | 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            |
| Amortissement des immobilisations incorporelles                                                                   | 70                                                                                     | 573             | 5                    | —                      | 648             | —                                                            | 648                                     | —                                                      | 648              |
| Cessions, mises hors service et autres                                                                            | (11)                                                                                   | (166)           | 1                    | —                      | (176)           | —                                                            | (176)                                   | —                                                      | (176)            |
| <b>Au 31 décembre 2019</b>                                                                                        | <b>285 \$</b>                                                                          | <b>4 028 \$</b> | <b>71 \$</b>         | <b>— \$</b>            | <b>4 384 \$</b> | <b>— \$</b>                                                  | <b>4 384 \$</b>                         | <b>364 \$</b>                                          | <b>4 748 \$</b>  |
| <b>VALEUR COMPTABLE NETTE</b>                                                                                     |                                                                                        |                 |                      |                        |                 |                                                              |                                         |                                                        |                  |
| Au 31 décembre 2018                                                                                               | 390 \$                                                                                 | 1 471 \$        | 38 \$                | 341 \$                 | 2 240 \$        | 8 694 \$                                                     | 10 934 \$                               | 4 747 \$                                               | 15 681 \$        |
| <b>Au 31 décembre 2019</b>                                                                                        | <b>747 \$</b>                                                                          | <b>1 810 \$</b> | <b>64 \$</b>         | <b>254 \$</b>          | <b>2 875 \$</b> | <b>9 937 \$</b>                                              | <b>12 812 \$</b>                        | <b>5 331 \$</b>                                        | <b>18 143 \$</b> |

1 Les montants des colonnes « Contrats avec les clients, relations clients connexes et nombre d'abonnés » et « Goodwill » découlant d'acquisitions d'entreprises pour l'exercice clos le 31 décembre 2018 ont été ajustés, comme il est présenté à la note 18 c).

2 L'amortissement cumulé du goodwill correspond à l'amortissement comptabilisé avant 2002; il n'y a aucune perte de valeur cumulée dans l'amortissement cumulé du goodwill.

Au 31 décembre 2019, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations incorporelles totalisaient 45 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2024 (2018 – 48 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2021).

Innovation, Sciences et Développement économique Canada a tenu des enchères à l'égard de la bande de fréquence de 600 MHz durant la période allant du 14 mars 2019 au 4 avril 2019. Nous avons réussi à obtenir 12 licences de spectre, pour un prix d'achat total de 931 millions de dollars.

Au cours du trimestre clos le 30 septembre 2019, nous avons obtenu le droit d'utiliser certaines licences de spectre des SSFE-4 de la part du titulaire de licences initial, et avons comptabilisé ces licences comme des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée; une telle subordination de licences a été approuvée par Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Compte tenu des modalités de paiement pour les licences de spectre ainsi obtenues, les montants dus au titulaire de licences initial sont comptabilisés à titre de passif financier à long terme, comme il est décrit à la *note 26 g*).

### **b) Acquisitions d'entreprises**

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.

#### *Entreprise de télécommunications*

Le 14 janvier 2019, nous avons acquis une entreprise de télécommunications qui complète nos secteurs d'activité existants, pour une contrepartie se composant d'un montant en trésorerie et de crédettes et charges à payer de 75 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.

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'acquies une entreprise établie). Une tranche du montant affecté au goodwill devrait être déductible fiscalement.

#### *Entreprise offrant des solutions de données intelligentes*

Le 12 août 2019, pour une contrepartie composée de trésorerie et de crédettes et charges à payer se chiffrant à 135 millions de dollars, nous avons acquis une entreprise qui complète nos activités existantes de solutions en matière de technologie de l'information, dans le but d'en assurer la croissance.

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'acquies une entreprise établie). Ce n'est pas la totalité du montant affecté au goodwill qui devrait être déductible fiscalement.

#### *Services de sécurité ADT Canada, inc.*

Le 5 novembre 2019, nous avons acquis les clients, les actifs et les activités de Services de sécurité ADT Canada, inc., une entreprise qui complète nos secteurs d'activité existants. L'investissement a été réalisé en vue de profiter de notre expertise et de nos infrastructures de télécommunications pour continuer à améliorer les solutions Maison connectée, 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'acquies une entreprise établie). Le montant affecté au goodwill ne devrait pas être déductible fiscalement.

#### *Transactions non significatives sur une base individuelle*

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2019, 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.

## Notes annexes

### Justes valeurs à la date d'acquisition

Les justes valeurs à la date d'acquisition attribuées aux actifs acquis et aux passifs repris sont présentées dans le tableau suivant.

| (en millions)                                                         | Entreprise de télécommunications | Entreprise offrant des solutions de données intelligentes <sup>1</sup> | Services de sécurité ADT Canada, inc. <sup>1</sup> | Transactions non significatives sur une base individuelle <sup>1</sup> | Total    |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Actif</b>                                                          |                                  |                                                                        |                                                    |                                                                        |          |
| Actifs courants                                                       |                                  |                                                                        |                                                    |                                                                        |          |
| Trésorerie                                                            | 2 \$                             | 7 \$                                                                   | 8 \$                                               | 6 \$                                                                   | 23 \$    |
| Débiteurs <sup>2</sup>                                                | 6                                | 6                                                                      | 11                                                 | 10                                                                     | 33       |
| Autres                                                                | 1                                | 1                                                                      | 6                                                  | —                                                                      | 8        |
|                                                                       | 9                                | 14                                                                     | 25                                                 | 16                                                                     | 64       |
| Actifs non courants                                                   |                                  |                                                                        |                                                    |                                                                        |          |
| Immobilisations corporelles                                           |                                  |                                                                        |                                                    |                                                                        |          |
| Actifs détenus                                                        | 6                                | —                                                                      | 93                                                 | 43                                                                     | 142      |
| Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location | 2                                | 6                                                                      | 11                                                 | 4                                                                      | 23       |
| Immobilisations incorporelles amortissables <sup>3</sup>              | 41                               | 91                                                                     | 326                                                | 168                                                                    | 626      |
| Autres                                                                | —                                | —                                                                      | 3                                                  | —                                                                      | 3        |
|                                                                       | 49                               | 97                                                                     | 433                                                | 215                                                                    | 794      |
| Total des actifs identifiables acquis                                 | 58                               | 111                                                                    | 458                                                | 231                                                                    | 858      |
| <b>Passif</b>                                                         |                                  |                                                                        |                                                    |                                                                        |          |
| Passifs courants                                                      |                                  |                                                                        |                                                    |                                                                        |          |
| Emprunts à court terme                                                | —                                | —                                                                      | —                                                  | 1                                                                      | 1        |
| Créditeurs et charges à payer                                         | 21                               | 4                                                                      | 32                                                 | 12                                                                     | 69       |
| Facturation par anticipation et dépôts de clients                     | 4                                | 6                                                                      | 14                                                 | 5                                                                      | 29       |
| Tranche courante de la dette à long terme                             | —                                | 2                                                                      | 4                                                  | 1                                                                      | 7        |
|                                                                       | 25                               | 12                                                                     | 50                                                 | 19                                                                     | 106      |
| Passifs non courants                                                  |                                  |                                                                        |                                                    |                                                                        |          |
| Dette à long terme                                                    | 2                                | 4                                                                      | 7                                                  | 6                                                                      | 19       |
| Autres passifs à long terme                                           | —                                | 4                                                                      | 15                                                 | 1                                                                      | 20       |
| Impôt sur le résultat différé                                         | 5                                | 9                                                                      | 48                                                 | 7                                                                      | 69       |
|                                                                       | 7                                | 17                                                                     | 70                                                 | 14                                                                     | 108      |
| Total des passifs repris                                              | 32                               | 29                                                                     | 120                                                | 33                                                                     | 214      |
| <b>Actifs identifiables nets acquis</b>                               | 26                               | 82                                                                     | 338                                                | 198                                                                    | 644      |
| Goodwill                                                              | 87                               | 53                                                                     | 345                                                | 132                                                                    | 617      |
| <b>Actifs nets acquis</b>                                             | 113 \$                           | 135 \$                                                                 | 683 \$                                             | 330 \$                                                                 | 1 261 \$ |
| <b>Acquisition effectuée selon le moyen suivant :</b>                 |                                  |                                                                        |                                                    |                                                                        |          |
| Contrepartie en trésorerie                                            | 63 \$                            | 116 \$                                                                 | 683 \$                                             | 254 \$                                                                 | 1 116 \$ |
| Créditeurs et charges à payer                                         | 12                               | 19                                                                     | —                                                  | 32                                                                     | 63       |
| Émission d'actions ordinaires de TELUS Corporation                    | 38                               | —                                                                      | —                                                  | 34                                                                     | 72       |
| Relation préexistante réglée                                          | —                                | —                                                                      | —                                                  | 10                                                                     | 10       |
|                                                                       | 113 \$                           | 135 \$                                                                 | 683 \$                                             | 330 \$                                                                 | 1 261 \$ |

1 La répartition du prix d'achat, principalement à l'égard de contrats avec les clients, de relations clients connexes, de droits dans un bail et de l'impôt sur le résultat différé, n'avait pas été finalisée à la date de publication des présents états financiers consolidés. Comme il est d'usage lors d'une transaction d'acquisition d'entreprise, jusqu'au moment de l'acquisition du contrôle, nous n'avons pas un accès complet aux documents comptables des entreprises acquises. Après avoir eu le temps suffisant pour examiner les documents comptables des entreprises acquises, nous prévoyons finaliser nos répartitions du prix d'achat.

2 La juste valeur des débiteurs est égale aux montants contractuels bruts à recevoir et reflète 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 de façon générale être amortis sur une période de 8 à 10 ans; les logiciels devraient être amortis sur une période de 4 à 10 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 2019.

| Exercice clos le 31 décembre 2019 (en millions, sauf les montants par action) | Note  | Données<br>présentées <sup>1</sup> | Données<br>pro forma <sup>2</sup> |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------|-----------------------------------|
| Produits d'exploitation                                                       |       | 14 658 \$                          | 14 980 \$                         |
| Bénéfice net                                                                  |       | 1 776 \$                           | 1 755 \$                          |
| Bénéfice net par action ordinaire                                             | 28 b) |                                    |                                   |
| De base                                                                       |       | 2,90 \$                            | 2,87 \$                           |
| Dilué                                                                         |       | 2,90 \$                            | 2,87 \$                           |

- 1 Les produits d'exploitation et le bénéfice net pour l'exercice clos le 31 décembre 2019 comprennent un montant de 39 \$ et de 8 \$, respectivement, en ce qui a trait à l'entreprise de télécommunications, un montant de 19 \$ et de (3) \$, respectivement, en ce qui a trait à l'entreprise offrant des solutions de données intelligentes et un montant de 40 \$ et de (5) \$, respectivement, en ce qui a trait à Services de sécurité ADT Canada, inc.
- 2 Les montants pro forma pour l'exercice clos le 31 décembre 2019 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 de la période présentée. Les informations supplémentaires pro forma comprennent l'amortissement additionnel des immobilisations corporelles, l'amortissement additionnel des immobilisations incorporelles, les frais de financement et les autres charges supplémentaires découlant des acquisitions, déduction faite des incidences fiscales connexes.

## c) Acquisition d'entreprise – période précédente

En 2018, nous avons acquis Groupe Santé Medisys inc., une entreprise qui complète nos gammes de services existantes en soins de santé. Au 31 décembre 2018, la répartition du prix d'achat n'avait pas été finalisée. Au cours du semestre clos le 30 juin 2019, les montants provisoires à la date d'acquisition assignés aux relations clients, au goodwill, à la facturation par anticipation et aux dépôts de clients, aux autres passifs à long terme et à l'impôt sur le résultat différé ont augmenté (diminué) de (22) millions de dollars, de 14 millions de dollars, de 3 millions de dollars, de (7) millions de dollars et de (4) millions de dollars, respectivement, et comme l'exigent les normes IFRS de l'IASB, les montants comparatifs ont été ajustés pour refléter ces augmentations (diminutions) à la date d'acquisition.

## d) Acquisition d'entreprise après la période de présentation de l'information financière

### Competence Call Center

Le 4 décembre 2019, nous avons annoncé la conclusion d'une entente visant l'acquisition d'une participation de 100 % dans Competence Call Center pour environ 1,3 milliard de dollars (915 millions €), moins la dette reprise et sous réserve des conditions de clôture habituelles, y compris les approbations réglementaires. Competence Call Center, qui sera consolidée au sein de notre filiale TELUS International (Cda) Inc., est un fournisseur de services d'affaires à forte valeur ajoutée axés sur la gestion des relations avec la clientèle et la modération de contenu. Par la suite, les approbations réglementaires requises ont été obtenues et la transaction s'est conclue le 31 janvier 2020.

Le tableau suivant présente nos estimations initiales des justes valeurs à la date d'acquisition au 13 février 2020.

Estimations préliminaires<sup>1</sup> des justes valeurs  
à la date d'acquisition (en milliards)

| Actifs                        |        | Passifs et contrepartie |        |
|-------------------------------|--------|-------------------------|--------|
| Immobilisations incorporelles | 0,7 \$ | Dette nette             | 0,2 \$ |
| Goodwill                      | 0,8    | Impôt différé           | 0,2    |
|                               |        |                         | 0,4    |
|                               |        | Contrepartie            |        |
|                               |        | Trésorerie <sup>2</sup> | 1,1    |
|                               | 1,5 \$ |                         | 1,5 \$ |

- 1 Comme il est d'usage lors d'une transaction d'acquisition d'entreprise, jusqu'au moment de l'acquisition du contrôle, nous n'avons pas un accès complet aux documents comptables 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.
- 2 Parallèlement à l'acquisition de cette entreprise, en vue de l'achat d'actions et de l'avance de fonds pour rembourser la dette d'un tiers, notre filiale TELUS International (Cda) Inc. a prélevé un montant additionnel de 1,0 \$ sur sa facilité de crédit (comme il est décrit plus en détail à la note 26 f) et a émis de ses propres actions à des détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle pour une contrepartie en trésorerie d'environ 0,2 \$.

**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. Comme le mentionne également la *note 1 b)*, avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2020, nous avons amorcé la modification de nos processus et systèmes de présentation de l'information internes et externes et de nos contrôles internes afin de tenir compte de la cessation de la distinction historique entre les secteurs des services mobiles et des services filaires découlant de la convergence des technologies, cette modification comprendra également une redéfinition des unités génératrices de trésorerie; même si les futurs tests annuels seront grandement modifiés pour refléter cette redéfinition, les tests annuels de décembre 2019 et de décembre 2018 reflètent la distinction historique.

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<br>à durée d'utilité indéterminée |          | Goodwill |                   | Total     |           |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------|----------|-------------------|-----------|-----------|
|                               | 2019                                                            | 2018     | 2019     | 2018 <sup>1</sup> | 2019      | 2018      |
| Services mobiles              | 9 937 \$                                                        | 8 694 \$ | 2 890 \$ | 2 861 \$          | 12 827 \$ | 11 555 \$ |
| Services filaires             | —                                                               | —        | 2 441    | 1 886             | 2 441     | 1 886     |
|                               | 9 937 \$                                                        | 8 694 \$ | 5 331 \$ | 4 747 \$          | 15 268 \$ | 13 441 \$ |

1 En ce qui concerne les services filaires, le solde du goodwill au 31 décembre 2018 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 sortie. Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Les valeurs recouvrables au titre de la juste valeur diminuée des coûts de sortie calculés sont classées dans le niveau 3 des évaluations à la juste valeur.

Nous validons nos résultats du calcul de la valeur recouvrable au moyen d'une approche fondée sur le marché et d'examens analytiques des faits du secteur et de certains faits qui nous sont particuliers. La méthode fondée sur le marché emploie des estimations consensuelles sur le marché, au moment où le test est effectué, ainsi que les cours à la bourse pour des sociétés américaines et canadiennes exerçant leurs activités dans le même secteur. De plus, nous nous assurons que les évaluations combinées des unités génératrices de trésorerie sont raisonnables d'après nos valeurs de marché courantes (au moment où le test est effectué).

*Hypothèses clés*

Le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie utilise des projections au titre des flux de trésorerie actualisés qui emploient les hypothèses clés suivantes : projections au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance (qui incluent des jugements relatifs à la répartition des dépenses d'investissement futures afin de prendre en charge les activités des secteurs des services mobiles et des services 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 2019, à un taux nominal après impôt consolidé de 7,0 % (2018 – 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 2019, les taux de croissance perpétuels de 2,00 % (2018 – 2,00 %) 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 2019, 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

Se reporter à la *note 2 a)* pour des détails sur les modifications importantes apportées aux normes IFRS de l'IASB mises en application avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Nous avons le droit d'utilisation des terrains, des bâtiments et de l'équipement aux termes de contrats de location. La plupart de nos contrats de location visant des biens immobiliers que nous utilisons comme bureaux, points de vente au détail ou installations réseau (y compris l'emplacement doté d'équipement de communications mobile) sont habituellement assortis d'options de prorogation auxquelles nous avons recours pour protéger notre investissement dans les améliorations locatives (y compris l'équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles), pour atténuer le risque lié à la relocalisation et/ou qui reflètent l'importance des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles sous-jacents pour nos activités. L'évaluation des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location et des obligations locatives connexes repose sur des jugements liés aux modalités des contrats de location. Notre jugement à l'égard de la durée des contrats de location en ce qui concerne les biens immobiliers loués utilisés relativement à notre infrastructure de télécommunications, plus encore que pour tous les autres actifs au titre des droits d'utilisation liés aux contrats de location, comprend périodiquement des périodes couvertes par des options de prorogation de la durée du contrat de location, puisque nous sommes raisonnablement certains que nous allons proroger la durée de ces contrats de location.

Dans le cours normal des activités, il y a des sorties de trésorerie futures non exécutoires à l'égard de contrats de location auxquelles nous sommes potentiellement exposés et qui n'ont pas été prises en compte dans les obligations locatives à la date de clôture. Une part importante et grandissante de nos paiements de loyers relatifs à des emplacements dotés d'équipement de communications mobile est assortie d'ajustements de prix en fonction de l'indice des prix à la consommation et de tels ajustements entraînent des réévaluations ultérieures périodiques des obligations locatives, ainsi que des ajustements correspondants aux actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles (et des montants connexes liés à l'amortissement futur); ces ajustements représenteraient nos paiements de loyers variables actuels. En outre, nous nous engageons régulièrement et obligatoirement à l'égard de contrats de location qui n'ont pas encore débuté.

Comme l'exige Innovation, Sciences et Développement économique Canada, les entreprises de télécommunications sont tenues de permettre aux concurrents de partager en colocation le matériel lié à l'infrastructure de télécommunications situé sur leurs biens immobiliers détenus, leurs actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles et leur matériel détenu situé sur des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles. Environ un cinquième de nos actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles où est situé notre matériel lié à l'infrastructure de télécommunications sont assujettis à des contrats de sous-location que nous, à titre de bailleur, comptabilisons comme des contrats de location simple.

Des analyses de la maturité de nos obligations locatives sont présentées à la *note 4 c)* et à la *note 26 i)*; les charges d'intérêts pour la période relative à ces obligations locatives sont présentées à la *note 9*. Les entrées d'actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location, la dotation à l'amortissement connexe ainsi que la valeur comptable de ces actifs sont présentées à la *note 17*. À l'heure actuelle, nous n'avons pas choisi d'exclure les contrats de location de faible valeur et les contrats de location à court terme de la comptabilisation des contrats de location.

| Exercices clos les 31 décembre (en millions)                                               | 2019          | 2018          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Produits tirés de la sous-location d'actifs au titre de droits d'utilisation</b>        |               |               |
| Produits tirés de la colocation compris dans les produits liés aux services d'exploitation | 18 \$         | 18 \$         |
| <b>Paiements de loyers</b>                                                                 | <b>400 \$</b> | <b>280 \$</b> |

## 20 autres actifs à long terme

| Aux 31 décembre (en millions)                                           | Note  | 2019          | 2018          |
|-------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|---------------|
| Actif au titre des régimes de retraite                                  | 15 b) | 155 \$        | 503 \$        |
| Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement    | 4 b)  | 225           | 47            |
| Actifs dérivés                                                          | 4 h)  | 76            | 54            |
| Coûts engagés pour obtenir ou exécuter un contrat conclu avec un client |       | 109           | 110           |
| Avances aux coentreprises immobilières                                  | 21 b) | 104           | 69            |
| Placements dans des coentreprises immobilières                          | 21 b) | 3             | 5             |
| Portefeuille de placements <sup>1</sup>                                 |       | 110           | 70            |
| Contrats d'entretien payés d'avance                                     |       | 55            | 55            |
| Autres                                                                  |       | 82            | 73            |
|                                                                         |       | <b>919 \$</b> | <b>986 \$</b> |

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)    | 2019                                  |                                        |        | 2018                                  |                                        |        |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------|--------|---------------------------------------|----------------------------------------|--------|
|                                                 | 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                                  | 356 \$                                | 15 \$                                  | 371 \$ | 329 \$                                | 11 \$                                  | 340 \$ |
| Entrées                                         | 288                                   | 4                                      | 292    | 313                                   | 8                                      | 321    |
| Amortissement des immobilisations incorporelles | (300)                                 | (5)                                    | (305)  | (286)                                 | (4)                                    | (290)  |
| Solde à la fin                                  | 344 \$                                | 14 \$                                  | 358 \$ | 356 \$                                | 15 \$                                  | 371 \$ |
| Tranche courante <sup>1</sup>                   | 243 \$                                | 6 \$                                   | 249 \$ | 256 \$                                | 5 \$                                   | 261 \$ |
| Tranche non courante                            | 101                                   | 8                                      | 109    | 100                                   | 10                                     | 110    |
|                                                 | 344 \$                                | 14 \$                                  | 358 \$ | 356 \$                                | 15 \$                                  | 371 \$ |

1 Présentée dans les états consolidés de la situation financière au poste « Charges payées d'avance ».

## 21 coentreprises immobilières et participation dans une entreprise associée

### a) Généralités

#### Coentreprises immobilières

En 2013, nous avons conclu un partenariat à parts égales avec deux parties sans lien de dépendance, aux fins d'un projet visant le réaménagement d'un complexe qui se composera d'un immeuble d'habitation, et d'un immeuble commercial et de commerces de détail, appelé TELUS Sky, à Calgary, en Alberta. La nouvelle tour, dont la construction devrait prendre fin en 2020, sera construite conformément à la norme LEED Platine.

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.

#### Entreprise associée

Le 13 janvier 2020, pour une contrepartie en trésorerie d'environ 73 millions de dollars, nous avons acquis une participation de base de 28 % dans Miovision Technologies Incorporated, une entreprise associée dont les activités complètent nos services Internet des objets existants et qui, selon nous, devrait contribuer à la croissance de ces services; nous estimons avoir obtenu une influence notable sur l'entreprise associée en acquérant cette nouvelle participation.

### b) Coentreprises immobilières

#### Information financière résumée

| Aux 31 décembre (en millions)                     | 2019   | 2018   | Aux 31 décembre (en millions)                            | 2019   | 2018   |
|---------------------------------------------------|--------|--------|----------------------------------------------------------|--------|--------|
| <b>ACTIF</b>                                      |        |        | <b>PASSIF ET CAPITAUX PROPRES</b>                        |        |        |
| <b>Actifs courants</b>                            |        |        | <b>Passifs courants</b>                                  |        |        |
| Trésorerie et placements temporaires, montant net | 15 \$  | 11 \$  | Créditeurs et charges à payer                            | 25 \$  | 19 \$  |
| Dépôts entiers                                    | —      | 4      | Retenues de garantie au titre de la construction         | 15     | 15     |
| Autres                                            | 18     | 2      |                                                          | 40     | 34     |
|                                                   | 33     | 17     |                                                          |        |        |
| <b>Actifs non courants</b>                        |        |        | <b>Passifs non courants</b>                              |        |        |
| Immeuble de placement en cours d'aménagement      | 318    | 256    | Facilités de crédit aux fins des travaux de construction | 312    | 207    |
| Autres                                            | 2      | —      | Autres                                                   | 3      | —      |
|                                                   | 320    | 256    |                                                          | 315    | 207    |
|                                                   |        |        |                                                          | 355    | 241    |
|                                                   |        |        | <b>Capitaux propres</b>                                  |        |        |
|                                                   |        |        | TELUS <sup>1</sup>                                       | 1      | 13     |
|                                                   |        |        | Autres associés                                          | (3)    | 19     |
|                                                   |        |        |                                                          | (2)    | 32     |
|                                                   | 353 \$ | 273 \$ |                                                          | 353 \$ | 273 \$ |

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)                               | 2019    | 2018   |
|----------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| <b>Produits</b>                                                            |         |        |
| Produits tirés de l'immeuble de placement                                  | — \$    | 21 \$  |
| Autres produits d'exploitation                                             | — \$    | 345 \$ |
| Dotation aux amortissements                                                | — \$    | 5 \$   |
| Charges d'intérêts <sup>1</sup>                                            | — \$    | 6 \$   |
| Bénéfice net (perte nette) et bénéfice global (perte globale) <sup>2</sup> | (29) \$ | 322 \$ |

1 Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2019, la coentreprise immobilière a comptabilisé à l'actif des coûts de financement de 12 \$ (2018 – 8 \$).

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.

## Notes annexes

### 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)                                                                                      | 2019                           |                                            |        | 2018                           |                                            |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------|--------|--------------------------------|--------------------------------------------|--------|
|                                                                                                                                   | Prêts et créances <sup>1</sup> | Capitaux propres, montant net <sup>2</sup> | Total  | Prêts et créances <sup>1</sup> | Capitaux propres, montant net <sup>2</sup> | Total  |
| <b>Liés aux états du résultat net et du résultat global des coentreprises immobilières</b>                                        |                                |                                            |        |                                |                                            |        |
| Bénéfice global (perte globale) qui nous est attribuable <sup>3</sup>                                                             | — \$                           | (4) \$                                     | (4) \$ | — \$                           | 171 \$                                     | 171 \$ |
| <b>Liés aux états de la situation financière des coentreprises immobilières</b>                                                   |                                |                                            |        |                                |                                            |        |
| <i>Éléments n'ayant aucune incidence sur les flux de trésorerie présentés à l'heure actuelle</i>                                  |                                |                                            |        |                                |                                            |        |
| Coûts de financement que nous avons facturés liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction et autres (note 7) | 4                              | —                                          | 4      | 3                              | —                                          | 3      |
| <i>Flux de trésorerie de la période considérée</i>                                                                                |                                |                                            |        |                                |                                            |        |
| Facilités de crédit aux fins des travaux de construction                                                                          |                                |                                            |        |                                |                                            |        |
| Sommes avancées                                                                                                                   | 35                             | —                                          | 35     | 22                             | —                                          | 22     |
| Coûts de financement qui nous ont été payés                                                                                       | (4)                            | —                                          | (4)    | (3)                            | —                                          | (3)    |
| Fonds qui nous ont été remboursés et bénéfices distribués                                                                         | —                              | (3)                                        | (3)    | —                              | (181)                                      | (181)  |
| Augmentation (diminution) nette                                                                                                   | 35                             | (7)                                        | 28     | 22                             | (10)                                       | 12     |
| <b>Valeur comptable des coentreprises immobilières</b>                                                                            |                                |                                            |        |                                |                                            |        |
| Solde au début                                                                                                                    | 69                             | 5                                          | 74     | 47                             | 15                                         | 62     |
| Solde à la fin                                                                                                                    | 104 \$                         | (2) \$                                     | 102 \$ | 69 \$                          | 5 \$                                       | 74 \$  |

- 1 Les prêts et créances sont inclus dans nos états consolidés de la situation financière à titre d'avances aux coentreprises immobilières et se composent des avances en vertu des facilités de crédit aux fins des travaux de construction.
- 2 Nous comptabilisons notre participation dans les coentreprises immobilières au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Au 31 décembre 2019, nous avons comptabilisé relativement à l'une des coentreprises immobilières des pertes liées à la participation supérieures à notre placement mis en équivalence comptabilisé; ce solde a été inclus dans nos passifs à long terme (note 27).
- 3 Étant donné que les coentreprises immobilières sont des partenariats, aucune charge d'impôt sur le résultat des associés n'est constituée au moment de déterminer le bénéfice net et le bénéfice global des coentreprises immobilières.

Nous avons conclu un contrat de location avec la coentreprise immobilière TELUS Sky; aux fins de la comptabilisation des contrats de location, ce contrat a débuté au cours du trimestre clos le 31 mars 2019. 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 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.

### Engagements et passifs éventuels relatifs aux coentreprises immobilières

#### Engagements au titre des travaux de construction

La coentreprise immobilière TELUS Sky prévoit engager des dépenses totalisant environ 450 millions de dollars (2018 – 400 millions de dollars) aux fins de la construction d'une tour à usage mixte. Au 31 décembre 2019, les engagements contractuels de la coentreprise immobilière jusqu'en 2020 au titre des travaux de construction s'élevaient à environ 37 millions de dollars (2018 – 35 millions de dollars jusqu'en 2019).

*Facilité de crédit aux fins des travaux de construction*

La coentreprise immobilière TELUS Sky a une convention de crédit arrivant à échéance le 31 août 2021 avec des 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. La facilité de crédit aux fins des travaux de construction comporte les déclarations de financement liées aux travaux de construction de biens immobiliers, les garanties et les clauses restrictives habituelles et est garantie par des débentures à vue constituant des charges hypothécaires de premier rang fixes et flottantes grevant les biens immobiliers sous-jacents. La facilité de crédit aux fins des travaux de construction est disponible sous forme d'acceptations bancaires ou de prêts à taux préférentiel, et porte 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 | 2019   | 2018   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|--------|
| <b>Engagement au titre de la facilité de crédit aux fins des travaux de construction – TELUS Corporation</b> |      |        |        |
| Non utilisée                                                                                                 | 4 c) | 10 \$  | 45 \$  |
| Avances                                                                                                      |      | 104    | 69     |
|                                                                                                              |      | 114    | 114    |
| <b>Engagement au titre de la facilité de crédit aux fins des travaux de construction – autres</b>            |      |        |        |
|                                                                                                              |      | 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 (2018 – 500 millions de dollars). Cette convention de titrisation à rechargement arrive à expiration le 31 décembre 2021 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 (2018 – BB) attribuée par DBRS Limited, sinon la fiducie de titrisation pourra exiger la résiliation du programme de vente avant la fin de la durée.

Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par une décomptabilisation des créances clients cédées. Lorsque nous 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 2019, nous avons vendu à la fiducie (mais continuons de comptabiliser) des créances clients d'un montant de 124 millions de dollars (2018 – 120 millions de dollars). Les emprunts à court terme de 100 millions de dollars (2018 – 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.

Au 31 décembre 2019, TELUS Corporation avait reçu une lettre d'engagement visant une facilité de crédit non renouvelable non garantie à prélèvement unique de 750 millions de dollars arrivant à échéance un an après l'achèvement de la documentation, qui servira aux fins générales de l'entreprise. La facilité sera disponible une fois la documentation remplie et les conditions respectées. Une fois la facilité disponible, nous disposerons de 30 jours pour effectuer le prélèvement, après quoi le montant engagé non prélevé sera annulé. Au 13 février 2020, la documentation n'était pas achevée. La facilité de crédit porte intérêt au taux préférentiel ou au taux des acceptations bancaires (tels que ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables. Les déclarations, les garanties et les clauses restrictives ne différeront généralement pas de celles de la facilité de crédit existante de TELUS Corporation (se reporter à la note 26 d).

Les montants prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales constituaient le reste des emprunts à court terme (le cas échéant).

## 23 créditeurs et charges à payer

| Aux 31 décembre (en millions)               | 2019     | 2018     |
|---------------------------------------------|----------|----------|
| Charges à payer                             | 1 091 \$ | 1 159 \$ |
| Paie et autres charges salariales connexes  | 422      | 429      |
| Passif lié aux unités d'actions restreintes | 77       | 72       |
|                                             | 1 590    | 1 660    |
| Dettes fournisseurs                         | 892      | 686      |
| Intérêts à payer                            | 160      | 157      |
| Autres                                      | 107      | 67       |
|                                             | 2 749 \$ | 2 570 \$ |

## 24 facturation par anticipation et dépôts de clients

| Aux 31 décembre (en millions)                                                | 2019   | 2018   |
|------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| Facturation par anticipation                                                 | 522 \$ | 538 \$ |
| Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients | 9      | 10     |
| Dépôts des clients                                                           | 14     | 13     |
| Passifs sur contrat                                                          | 545    | 561    |
| Autres                                                                       | 130    | 95     |
|                                                                              | 675 \$ | 656 \$ |

Les passifs sur contrat représentent nos obligations de prestation futures envers les clients à l'égard de services ou d'équipement pour lesquels nous avons reçu une contrepartie du client, ou pour lesquels un montant est à recevoir du client. Le tableau qui suit présente les soldes de nos passifs sur contrat et la variation de ces soldes.

| Exercices clos les 31 décembre (en millions)                                                                                      | Note  | 2019   | 2018   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|--------|
| Solde au début                                                                                                                    |       | 811 \$ | 780 \$ |
| Produits différés au cours d'une période antérieure et comptabilisés au cours de la période considérée                            |       | (648)  | (689)  |
| Entrées nettes découlant des activités                                                                                            |       | 605    | 708    |
| Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises                                                                                    | 18 b) | 33     | 12     |
| Solde à la fin                                                                                                                    |       | 801 \$ | 811 \$ |
| Tranche courante                                                                                                                  |       | 718 \$ | 718 \$ |
| Tranche non courante                                                                                                              | 27    |        |        |
| Produits différés                                                                                                                 |       | 70     | 78     |
| Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients                                                      |       | 13     | 15     |
|                                                                                                                                   |       | 801 \$ | 811 \$ |
| <b>Rapprochement des passifs sur contrat présentés dans les états consolidés de la situation financière – tranche courante</b>    |       |        |        |
| Passifs sur contrat, montant brut                                                                                                 |       | 718 \$ | 718 \$ |
| Reclassement des actifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les passifs sur contrat sont inférieurs aux actifs sur contrat |       | (166)  | (154)  |
| Reclassement des actifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les actifs sur contrat sont inférieurs aux passifs sur contrat |       | (7)    | (3)    |
|                                                                                                                                   |       | 545 \$ | 561 \$ |

## 25 provisions

| (en millions)                                             | Note | Obligation liée<br>à la mise<br>hors service<br>d'immobilisations | Provisions<br>liées<br>au personnel | Options de<br>vente position<br>vendeur | Autres        | Total         |
|-----------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------------|
| Au 1 <sup>er</sup> janvier 2018                           |      | 351 \$                                                            | 36 \$                               | 82 \$                                   | 120 \$        | 589 \$        |
| Ajouts                                                    |      | 6                                                                 | 124                                 | 184                                     | 95            | 409           |
| Reprise                                                   |      | —                                                                 | —                                   | (15)                                    | (7)           | (22)          |
| Utilisation                                               |      | (10)                                                              | (72)                                | —                                       | (57)          | (139)         |
| Effet des intérêts                                        |      | (11)                                                              | —                                   | 10                                      | —             | (1)           |
| Incidence du change, montant net                          |      | —                                                                 | —                                   | 21                                      | —             | 21            |
| <b>Au 31 décembre 2018</b>                                |      | <b>336 \$</b>                                                     | <b>88 \$</b>                        | <b>282 \$</b>                           | <b>151 \$</b> | <b>857 \$</b> |
| Au 1 <sup>er</sup> janvier 2019                           |      |                                                                   |                                     |                                         |               |               |
| Chiffres présentés précédemment                           |      | 336 \$                                                            | 88 \$                               | 282 \$                                  | 151 \$        | 857 \$        |
| IFRS 16, <i>Contrat de location</i> – montant transitoire | 2 c) | —                                                                 | —                                   | —                                       | (57)          | (57)          |
| Chiffres ajustés                                          |      | 336                                                               | 88                                  | 282                                     | 94            | 800           |
| Ajouts                                                    |      | 15                                                                | 64                                  | —                                       | 105           | 184           |
| Reprise                                                   |      | —                                                                 | —                                   | (17)                                    | (6)           | (23)          |
| Utilisation                                               |      | (5)                                                               | (88)                                | (62)                                    | (69)          | (224)         |
| Effet des intérêts <sup>1</sup>                           |      | 149                                                               | —                                   | 11                                      | —             | 160           |
| Incidence du change, montant net                          |      | —                                                                 | —                                   | (18)                                    | (1)           | (19)          |
| <b>Au 31 décembre 2019</b>                                |      | <b>495 \$</b>                                                     | <b>64 \$</b>                        | <b>196 \$</b>                           | <b>123 \$</b> | <b>878 \$</b> |
| Courantes                                                 |      | 11 \$                                                             | 59 \$                               | 191 \$                                  | 27 \$         | 288 \$        |
| Non courantes                                             |      | 484                                                               | 5                                   | 5                                       | 96            | 590           |
| <b>Au 31 décembre 2019</b>                                |      | <b>495 \$</b>                                                     | <b>64 \$</b>                        | <b>196 \$</b>                           | <b>123 \$</b> | <b>878 \$</b> |

1 La différence de 138 \$ [2018 – (22) \$] 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 des options de vente position vendeur relativement à des participations ne donnant pas le contrôle. 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 dette à long terme

### a) Éléments de la dette à long terme

| Aux 31 décembre (en millions)                        | Note | 2019             | 2018             |
|------------------------------------------------------|------|------------------|------------------|
| <b>De premier rang non garantis</b>                  |      |                  |                  |
| Billets de premier rang de TELUS Corporation         | b)   | 14 479 \$        | 12 186 \$        |
| Papier commercial de TELUS Corporation               | c)   | 1 015            | 774              |
| Déventures de TELUS Communications Inc.              | e)   | 621              | 620              |
| <b>Garantis</b>                                      |      |                  |                  |
| Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. | f)   | 431              | 419              |
| Autres                                               | g)   | 267              | —                |
|                                                      |      | 16 813           | 13 999           |
| <b>Obligations locatives</b>                         | h)   | 1 661            | 102              |
| <b>Dette à long terme</b>                            |      | <b>18 474 \$</b> | <b>14 101 \$</b> |
| Tranche courante                                     |      | 1 332 \$         | 836 \$           |
| Tranche non courante                                 |      | 17 142           | 13 265           |
| <b>Dette à long terme</b>                            |      | <b>18 474 \$</b> | <b>14 101 \$</b> |

### b) Billets de premier rang de TELUS Corporation

Les billets sont des obligations de premier rang non garanties et non subordonnées qui ont égalité de rang de paiement avec toutes nos obligations non garanties et non subordonnées existantes ou futures et ont priorité de paiement sur toute notre dette subordonnée existante ou future, mais sont réellement subordonnées à toute obligation existante ou future de nos filiales, ou garanties par ces dernières. Les actes de fiducie régissant les billets contiennent 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.

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.

## Notes annexes

À tout moment avant les dates d'échéance respectives mentionnées dans le tableau qui suit, 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. 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. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.

| Série                                                        | Émis                  | Échéance                  | Prix d'émission        | Taux d'intérêt effectif <sup>1</sup> | 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 CH                                 | Juillet 2010          | Juillet 2020 <sup>2</sup> | 997,44 \$              | 5,08 %                               | 1,0 G\$                    | Néant                                         | 47 <sup>2</sup>                                                        | s.o.                      |
| Billets à 3,60 % de série CM                                 | Novembre 2013         | Janvier 2021              | 997,15 \$              | 3,65 %                               | 400 M\$                    | 400 M\$                                       | 35 <sup>3</sup>                                                        | s.o.                      |
| Billets à 3,20 % de série CO                                 | Avril 2014            | Avril 2021                | 997,39 \$              | 3,24 %                               | 500 M\$                    | 500 M\$                                       | 30 <sup>3</sup>                                                        | 5 mars 2021               |
| Billets à 2,35 % de série CT                                 | Mars 2015             | Mars 2022                 | 997,31 \$              | 2,39 %                               | 1,0 G\$                    | 1,0 G\$                                       | 35,5 <sup>3</sup>                                                      | 28 févr. 2022             |
| Billets à 3,35 % de série CJ                                 | Décembre 2012         | Mars 2023                 | 998,83 \$              | 3,36 %                               | 500 M\$                    | 500 M\$                                       | 40 <sup>3</sup>                                                        | 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 <sup>3</sup>                                                        | 2 janv. 2024              |
| Billets à 3,75 % de série CQ                                 | Septembre 2014        | Janvier 2025              | 997,75 \$              | 3,78 %                               | 800 M\$                    | 800 M\$                                       | 38,5 <sup>3</sup>                                                      | 17 oct. 2024              |
| Billets à 3,75 % de série CV                                 | Décembre 2015         | Mars 2026                 | 992,14 \$              | 3,84 %                               | 600 M\$                    | 600 M\$                                       | 53,5 <sup>3</sup>                                                      | 10 déc. 2025              |
| Billets à 2,75 % de série CZ                                 | Juillet 2019          | Juillet 2026              | 998,73 \$              | 2,77 %                               | 800 M\$                    | 800 M\$                                       | 33 <sup>3</sup>                                                        | 8 mai 2026                |
| Billets à 2,80 % libellés en dollars américains <sup>4</sup> | Septembre 2016        | Février 2027              | 991,89 \$ US           | 2,89 %                               | 600 M\$ US                 | 600 M\$ US                                    | 20 <sup>5</sup>                                                        | 16 nov. 2026              |
| Billets à 3,70 % libellés en dollars américains <sup>4</sup> | Mars 2017             | Septembre 2027            | 998,95 \$ US           | 3,71 %                               | 500 M\$ US                 | 500 M\$ US                                    | 20 <sup>5</sup>                                                        | 15 juin 2027              |
| Billets à 3,625 % de série CX                                | Mars 2018             | Mars 2028                 | 989,49 \$              | 3,75 %                               | 600 M\$                    | 600 M\$                                       | 37 <sup>3</sup>                                                        | 1 <sup>er</sup> déc. 2027 |
| Billets à 3,30 % de série CY                                 | Avril 2019            | Mai 2029                  | 991,75 \$              | 3,40 %                               | 1,0 G\$                    | 1,0 G\$                                       | 43,5 <sup>3</sup>                                                      | 2 févr. 2029              |
| Billets à 3,15 % de série CAA                                | Décembre 2019         | Février 2030              | 996,49 \$              | 3,19 %                               | 600 M\$                    | 600 M\$                                       | 39,5 <sup>3</sup>                                                      | 19 nov. 2029              |
| Billets à 4,40 % de série CL                                 | Avril 2013            | Avril 2043                | 997,68 \$              | 4,41 %                               | 600 M\$                    | 600 M\$                                       | 47 <sup>3</sup>                                                        | 1 <sup>er</sup> oct. 2042 |
| Billets à 5,15 % de série CN                                 | Novembre 2013         | Novembre 2043             | 995,00 \$              | 5,18 %                               | 400 M\$                    | 400 M\$                                       | 50 <sup>3</sup>                                                        | 26 mai 2043               |
| Billets à 4,85 % de série CP                                 | Multiple <sup>6</sup> | Avril 2044                | 987,91 \$ <sup>6</sup> | 4,93 % <sup>6</sup>                  | 500 M\$ <sup>6</sup>       | 900 M\$ <sup>6</sup>                          | 46 <sup>3</sup>                                                        | 5 oct. 2043               |
| Billets à 4,75 % de série CR                                 | Septembre 2014        | Janvier 2045              | 992,91 \$              | 4,80 %                               | 400 M\$                    | 400 M\$                                       | 51,5 <sup>3</sup>                                                      | 17 juill. 2044            |
| Billets à 4,40 % de série CU                                 | Mars 2015             | Janvier 2046              | 999,72 \$              | 4,40 %                               | 500 M\$                    | 500 M\$                                       | 60,5 <sup>3</sup>                                                      | 29 juill. 2045            |
| Billets à 4,70 % de série CW                                 | Multiple <sup>7</sup> | Mars 2048                 | 998,06 \$ <sup>7</sup> | 4,71 % <sup>7</sup>                  | 325 M\$ <sup>7</sup>       | 475 M\$ <sup>7</sup>                          | 58,5 <sup>3</sup>                                                      | 6 sept. 2047              |
| Billets à 4,60 % libellés en dollars américains <sup>4</sup> | Juin 2018             | Novembre 2048             | 987,60 \$ US           | 4,68 %                               | 750 M\$ US                 | 750 M\$ US                                    | 25 <sup>5</sup>                                                        | 16 mai 2048               |
| Billets à 4,30 % libellés en dollars américains <sup>4</sup> | Mai 2019              | Juin 2049                 | 990,48 \$ US           | 4,36 %                               | 500 M\$ US                 | 500 M\$ US                                    | 25 <sup>5</sup>                                                        | 15 déc. 2048              |
| Billets à 3,95 % de série CAB                                | Décembre 2019         | Février 2050              | 991,54 \$              | 4,00 %                               | 400 M\$                    | 400 M\$                                       | 57,5 <sup>3</sup>                                                      | 16 août 2049              |

- 1 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.
- 2 Le 31 mai 2019, nous avons exercé notre droit de procéder au remboursement par anticipation de 650 millions de dollars de nos billets à 5,05 % de série CH, le 23 juillet 2019. Le 3 juillet 2019, nous avons exercé notre droit de rembourser par anticipation, le 7 août 2019, la tranche restante de 350 millions de dollars non remboursée le 31 mai 2019. La prime liée au remboursement par anticipation de la dette à long terme comptabilisée à l'égard du trimestre se clôturant le 30 septembre 2019 se chiffre à 28 millions de dollars avant impôt.
- 3 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, CV, CW, CX, CY, CZ, CAA et CAB 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.
- 4 Nous avons conclu des dérivés de change (swaps de devises) qui ont effectivement servi à convertir les paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en dollars canadiens, comme suit :

| Série                                  | Taux d'intérêt fixé | Paiements en capital équivalents en dollars canadiens | Taux de change |
|----------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------|----------------|
| Billets à 2,80 % en dollars américains | 2,95 %              | 792 M\$                                               | 1,3205 \$      |
| Billets à 3,70 % en dollars américains | 3,41 %              | 667 M\$                                               | 1,3348 \$      |
| Billets à 4,60 % en dollars américains | 4,41 %              | 974 M\$                                               | 1,2985 \$      |
| Billets à 4,30 % en dollars américains | 4,27 %              | 672 M\$                                               | 1,3435 \$      |

- 5 Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du taux ajusté des bons du Trésor américain, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, calculée sur la période allant jusqu'à la date d'expiration relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital.
- 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 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 % en mars 2018.

**c) Papier commercial de TELUS Corporation**

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit consortial 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 (2018 – 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 2019, l'encours du papier commercial s'établissait à 1 015 millions de dollars, lequel était libellé en dollars américains (781 millions de dollars US), avec un taux d'intérêt effectif moyen pondéré de 2,11 %, arrivant à échéance en avril 2020.

**d) Facilité de crédit de TELUS Corporation**

Au 31 décembre 2019, TELUS Corporation avait une facilité de crédit bancaire renouvelable non garantie de 2,25 milliards de dollars et venant à échéance le 31 mai 2023, 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 ») (tels que 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.

| Aux 31 décembre (en millions)    | 2019     | 2018     |
|----------------------------------|----------|----------|
| Montant net disponible           | 1 235 \$ | 1 476 \$ |
| Sûreté pour le papier commercial | 1 015    | 774      |
| Montant brut disponible          | 2 250 \$ | 2 250 \$ |

Au 31 décembre 2019, nous affichions des lettres de crédit en cours de 184 millions de dollars (2018 – 184 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 de 880 millions de dollars qui nous ont permis de participer aux enchères de spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 600 MHz qui ont été tenues par Innovation, Sciences et Développement économique Canada en mars et en avril 2019, comme il est indiqué à la note 18 a). Parallèlement au financement de l'achat des licences de spectre, ces lettres de crédit supplémentaires ont été remboursées.

**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 <sup>1</sup>                          | Émis           | Échéance       | Prix d'émission | 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 |                                                                        |
| 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 <sup>2</sup> | 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 <sup>3</sup>                                                        |

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 débetures sont devenues des obligations de TELUS Communications Inc. aux termes d'un regroupement effectué le 1<sup>er</sup> janvier 2001. Ces débetures ne sont garanties par aucune hypothèque, aucun nantissement ni aucune autre charge et sont assujetties à certaines clauses restrictives, notamment à une sûreté négative et à une limite sur l'émission de dette supplémentaire en fonction du ratio dette nette/total des capitaux investis et d'un test de couverture des intérêts. Avec prise d'effet le 12 juin 2009, TELUS Corporation a garanti le paiement du capital et des intérêts des débetures.

#### f) Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.

Au 31 décembre 2019, 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 (2018 – 350 millions de dollars US) et un emprunt à terme de 120 millions de dollars US amortissable (2018 – 120 millions de dollars US). La facilité de crédit est sans recours pour TELUS Corporation. La composante renouvelable en cours était assortie d'un taux d'intérêt moyen pondéré de 3,25 % au 31 décembre 2019.

| Aux 31 décembre (en millions) | 2019                    |                                         |           | 2018                    |                            |           |
|-------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------|-----------|-------------------------|----------------------------|-----------|
|                               | Composante renouvelable | Composante emprunt à terme <sup>1</sup> | Total     | Composante renouvelable | Composante emprunt à terme | Total     |
| Montant disponible            | 121 \$ US               | s.o. \$ US                              | 121 \$ US | 150 \$ US               | s.o. \$ US                 | 150 \$ US |
| Encours                       | 229                     | 107                                     | 336       | 200                     | 113                        | 313       |
|                               | 350 \$ US               | 107 \$ US                               | 457 \$ US | 350 \$ US               | 113 \$ US                  | 463 \$ 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 %.

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 ») (tels que ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables. La facilité de crédit comporte les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios financiers mesurés à la clôture des trimestres financiers. En vertu de ces deux exigences, le ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation de TELUS International (Cda) Inc. 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.

Après le 31 décembre 2019, la facilité de crédit bancaire a été modifiée et viendra à échéance le 28 janvier 2025; la composante renouvelable et la composante emprunt à terme amortissable ont chacune été haussées à 600 millions de dollars US, et TELUS Corporation (en sa qualité de coprêteur à 12,5 %) s'est jointe au consortium de prêteurs. Les exigences relatives au ratio financier de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation à la fin du trimestre ont été modifiées de sorte que le ratio ne doit pas être supérieur à 4,75:1,00 durant l'exercice 2020, à 4,25:1,00 durant l'exercice 2021 et à 3,50:1,00 par la suite. Les exigences relatives au ratio financier des flux de trésorerie d'exploitation sur le service de la dette à la fin du trimestre sont demeurées inchangées, et la composante emprunt à terme demeure 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. Dans le cadre de l'acquisition de Competence Call Center après le 31 décembre 2019, comme il est décrit plus en détail à la note 18 d), un montant additionnel de 1 036 millions de dollars (798 millions de dollars US) a été prélevé, en dollars américains, sur la facilité.

#### g) Autres

Les autres passifs portent intérêt au taux de 3,29 %, sont garantis par les licences de spectre des SSFE-4 connexes et sont assujettis à un calendrier d'amortissement en vertu duquel le capital est remboursé au cours de la période allant jusqu'à l'échéance, soit le 31 mars 2035.

#### h) Obligations locatives

Se reporter à la note 2 a) pour plus de détails au sujet des modifications importantes des normes IFRS de l'IASB qui sont appliquées depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Comme les obligations locatives sont assujetties à des calendriers d'amortissement, le capital est remboursé sur diverses périodes, y compris les renouvellements raisonnablement prévus. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur les obligations locatives s'établissait à environ 4,50 % au 31 décembre 2019.

**i) Échéances de la dette à long terme**

Les exigences prévues relatives aux remboursements sur la dette à long terme calculés en fonction des sommes impayées au 31 décembre 2019 sont présentées dans le tableau suivant.

| Exercices se clôturant les<br>31 décembre (en millions)                                                     | Dollars canadiens                                     |                                |           | Dollars américains                                    |                                |                                                    |          | Autres monnaies                |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------|----------|--------------------------------|-----------|
|                                                                                                             | Dette à long terme, excluant les contrats de location | Contrats de location (note 19) | Total     | Dette à long terme, excluant les contrats de location | Contrats de location (note 19) | Montants des swaps de devises devant être échangés |          | Contrats de location (note 19) | Total     |
|                                                                                                             |                                                       |                                |           |                                                       |                                | (Reçus) <sup>1</sup>                               | Payés    |                                |           |
| 2020                                                                                                        | 12 \$                                                 | 255 \$                         | 267 \$    | 1 023 \$                                              | 19 \$                          | (1 021) \$                                         | 1 037 \$ | 30 \$                          | 1 355 \$  |
| 2021                                                                                                        | 1 088                                                 | 235                            | 1 323     | 8                                                     | 19                             | —                                                  | —        | 29                             | 1 379     |
| 2022                                                                                                        | 1 263                                                 | 123                            | 1 386     | 420                                                   | 18                             | —                                                  | —        | 21                             | 1 845     |
| 2023                                                                                                        | 514                                                   | 115                            | 629       | —                                                     | 15                             | —                                                  | —        | 20                             | 664       |
| 2024                                                                                                        | 1 115                                                 | 104                            | 1 219     | —                                                     | 4                              | —                                                  | —        | 17                             | 1 240     |
| 2025 à 2029                                                                                                 | 4 086                                                 | 280                            | 4 366     | 1 429                                                 | 4                              | (1 428)                                            | 1 459    | 38                             | 5 868     |
| Par la suite                                                                                                | 4 388                                                 | 270                            | 4 658     | 1 624                                                 | —                              | (1 623)                                            | 1 646    | 16                             | 6 321     |
| Sorties de trésorerie futures à l'égard des remboursements de capital de la dette à long terme composée     | 12 466                                                | 1 382                          | 13 848    | 4 504                                                 | 79                             | (4 072)                                            | 4 142    | 171                            | 18 672    |
| Sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires <sup>2</sup> | 6 124                                                 | 385                            | 6 509     | 2 525                                                 | 14                             | (2 482)                                            | 2 447    | 50                             | 9 063     |
| Échéances contractuelles non actualisées (note 4 c)                                                         | 18 590 \$                                             | 1 767 \$                       | 20 357 \$ | 7 029 \$                                              | 93 \$                          | (6 554) \$                                         | 6 589 \$ | 221 \$                         | 27 735 \$ |

1 Le cas échéant, les flux de trésorerie tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2019.

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 2019.

**27 autres passifs à long terme**

| Aux 31 décembre (en millions)                                                              | Note  | 2019   | 2018   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|--------|
| Passifs sur contrat                                                                        | 24    | 70 \$  | 78 \$  |
| Autres                                                                                     |       | 7      | 7      |
| Produits différés                                                                          |       | 77     | 85     |
| Passif au titre des prestations de retraite                                                | 15 b) | 580    | 446    |
| Passif au titre des autres avantages postérieurs à l'emploi                                |       | 53     | 45     |
| Passifs liés aux unités d'actions restreintes et aux droits différés à la valeur d'actions |       | 42     | 63     |
| Passifs dérivés                                                                            | 4 h)  | 26     | 6      |
| Placement dans des coentreprises immobilières                                              | 21 b) | 5      | —      |
| Autres                                                                                     |       | 10     | 71     |
|                                                                                            |       | 793    | 716    |
| Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients               | 24    | 13     | 15     |
|                                                                                            |       | 806 \$ | 731 \$ |

**28 capital social attribuable aux actions ordinaires****a) Généralités**

Le tableau suivant présente notre capital social autorisé.

| Aux 31 décembre                      | 2019 <sup>1</sup> | 2018 <sup>1</sup> |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Actions privilégiées de premier rang | 1 milliard        | 1 milliard        |
| Actions privilégiées de second rang  | 1 milliard        | 1 milliard        |
| Actions ordinaires                   | 2 milliards       | 2 milliards       |

1 Se reporter à la note 28 b).

Seuls les détenteurs d'actions ordinaires ont le droit de voter lors de nos assemblées générales, chaque détenteur d'actions ordinaires pouvant exercer une voix par action ordinaire détenue à ces assemblées dans la mesure où pas moins de 66⅔ % des actions ordinaires émises et en circulation sont détenues par des Canadiens. En ce qui concerne le paiement de dividendes et la distribution des actifs en cas de liquidation ou de dissolution volontaire ou forcée de notre part ou de toute autre distribution de nos actifs entre nos actionnaires aux fins de la liquidation de nos affaires, l'ordre de priorité est le suivant : actions privilégiées de premier rang, actions privilégiées de second rang et, enfin, actions ordinaires.

Au 31 décembre 2019, environ 22 millions d'actions ordinaires (se reporter à la *note 28 b*) étaient réservées aux fins d'émission, sur le capital autorisé, dans le cadre d'un régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés (se reporter à la *note 13 b*), environ 12 millions d'actions ordinaires (se reporter à la *note 28 b*) étaient réservées aux fins d'émission, sur le capital autorisé, dans le cadre d'un régime d'options sur actions restreintes (se reporter à la *note 14 b*) et environ 47 millions d'actions ordinaires (se reporter à la *note 28 b*) 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) Fractionnement d'actions**

Après le 31 décembre 2019, nous avons annoncé un fractionnement de nos actions ordinaires à raison de deux pour une, avec prise d'effet le 17 mars 2020. Dans tous les cas, sauf indication contraire, toutes les données concernant le nombre d'actions autorisées, le nombre d'actions en circulation, le nombre d'actions réservées, les montants par action et les renseignements concernant la rémunération fondée sur des actions qui sont présentées dans les états financiers consolidés n'ont pas été retraitées de façon rétrospective afin de tenir compte de l'incidence du fractionnement; un tel retraitement aurait lieu après le fractionnement.

### **c) 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 juillet 2018, nous avons reçu l'approbation aux fins de la modification d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités, qui était en vigueur du 13 novembre 2017 au 12 novembre 2018, 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*). 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.

En décembre 2018, nous avons reçu l'approbation de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités visant à racheter et à annuler, entre le 2 janvier 2019 et le 1<sup>er</sup> janvier 2020, jusqu'à 8 millions de nos actions ordinaires (se reporter à la *note 28 b*) (pour un montant maximal de 250 millions de dollars). En décembre 2019, nous avons reçu l'approbation de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités visant à racheter et à annuler, entre le 2 janvier 2020 et le 1<sup>er</sup> janvier 2021, jusqu'à 8 millions de nos actions ordinaires (se reporter à la *note 28 b*) (pour un montant maximal de 250 millions de dollars).

## 29 passifs éventuels

### **a) Réclamations et poursuites**

#### *Généralités*

Nous faisons l'objet de diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs et les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations et, dans certains cas, à l'égard d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. Aussi, nous avons reçu un avis, ou sommes au courant, de certaines réclamations éventuelles (incluant les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) à notre égard et, dans certains cas, d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications.

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

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

### *Recours collectifs autorisés*

Les recours collectifs autorisés contre nous comprennent les suivants :

#### *Recours collectif concernant la facturation à la minute*

En 2008, un recours collectif a été intenté contre nous en Ontario, alléguant qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario, une infraction à la *Loi sur la concurrence* et un enrichissement injustifié, relativement à notre pratique visant à « arrondir » le temps d'antenne des téléphones mobiles à la minute la plus près et de facturer en fait pour la minute entière. L'autorisation d'un recours collectif national a été demandée. En novembre 2014, seul un recours collectif intenté en Ontario a été autorisé par la Cour supérieure de justice de l'Ontario; ce recours allègue qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur*, et un enrichissement injustifié; tous les appels relatifs à cette décision d'autoriser le recours collectif ont été épuisés. Parallèlement, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a refusé de suspendre les réclamations de nos clients d'affaires, malgré la clause d'arbitrage figurant dans nos ententes de prestation de services aux clients conclues avec ces clients. Cette décision a fait l'objet d'un appel et, le 31 mai 2017, la Cour d'appel de l'Ontario a rejeté notre appel. La Cour suprême du Canada nous a permis d'en appeler de cette décision, a autorisé notre appel le 4 avril 2019 et a ordonné la suspension des réclamations de nos entreprises clientes.

#### *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 mobiles, alléguant que l'utilisation prolongée de téléphones mobiles 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. Le 18 mars 2019, selon les modalités du règlement, les demandeurs ont déposé un avis de désistement, abandonnant ainsi leur réclamation contre l'ensemble des défendeurs.

### *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. L'audience pour autorisation a été entendue le 30 avril et le 1<sup>er</sup> mai 2019, et le 15 juillet 2019, la Cour supérieure du Québec a rejeté la demande d'autorisation. Le demandeur a porté cette décision en appel.

### *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 abandonné sa réclamation à l'égard de deux des trois brevets. Les réclamations relatives au troisième brevet devaient être entendues au quatrième trimestre de 2019, mais les parties ont réglé la question avant l'ouverture du procès.

### *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 à l'indicatif 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. Le 23 avril 2019, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a ordonné la suspension de cette réclamation au motif qu'elle ne relève pas de la compétence de la Cour et que cette dernière ne constitue pas la tribune appropriée pour régler cette question.

**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 b) pour obtenir des détails concernant nos garanties fournies aux coentreprises immobilières.

Au 31 décembre 2019, nous n'avions 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)                                    | 2019  | 2018  |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Avantages à court terme                                                         | 12 \$ | 12 \$ |
| Prestations de retraite <sup>1</sup> et autres avantages postérieurs à l'emploi | 4     | 8     |
| Rémunération fondée sur des actions                                             | 37    | 44    |
|                                                                                 | 53 \$ | 64 \$ |

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.

Comme il est indiqué à la note 14, nous avons consenti des attributions initiales de rémunération fondée sur des actions en 2019 et en 2018, 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 2019 et de 2018 est comprise dans les montants présentés dans le tableau précédent.

| Exercices clos les 31 décembre    | 2019                                  |                              |                                                   | 2018                                  |                              |                                                   |
|-----------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------|
| (en millions de dollars)          | Nombre d'unités d'actions restreintes | Valeur nominale <sup>1</sup> | Juste valeur à la date d'attribution <sup>1</sup> | Nombre d'unités d'actions restreintes | Valeur nominale <sup>1</sup> | Juste valeur à la date d'attribution <sup>1</sup> |
| Attribuées au cours de la période | 474 704                               | 23 \$                        | 15 \$                                             | 608 849                               | 28 \$                        | 36 \$                                             |

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)                      | 2019  | 2018  |
|----------------------------------------------------|-------|-------|
| Unités d'actions restreintes                       | 25 \$ | 41 \$ |
| Droits différés à la valeur d'actions <sup>1</sup> | 23    | 21    |
|                                                    | 48 \$ | 62 \$ |

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 2019, un montant de 4 \$ (2018 – 6 \$) 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 2019, 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 (2018 – 6 millions de dollars).

### c) Transactions avec les coentreprises immobilières

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2019 et 2018, nous avons conclu des transactions avec les coentreprises immobilières, lesquelles sont des parties liées, comme il est décrit à la *note 21*. Au 31 décembre 2019, nous avons comptabilisé des obligations locatives de 77 millions de dollars relativement à notre contrat de location lié à TELUS Sky et des paiements mensuels en trésorerie sont faits conformément au contrat de location; un tiers des montants tient à notre participation économique dans la coentreprise immobilière.

## 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)                                                                          | Note | 2019              | 2018              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------|-------------------|
| <b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>                                                                                       |      |                   |                   |
| <b>Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation</b>            |      |                   |                   |
| Débiteurs                                                                                                             |      | (329) \$          | 74 \$             |
| Stocks                                                                                                                |      | (61)              | 4                 |
| Actifs sur contrat                                                                                                    |      | 123               | (103)             |
| Charges payées d'avance                                                                                               |      | —                 | (46)              |
| Créditeurs et charges à payer                                                                                         |      | 73                | (11)              |
| Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir et à payer, montant net                                    |      | (287)             | 277               |
| Facturation par anticipation et dépôts de clients                                                                     |      | (10)              | 12                |
| Provisions                                                                                                            |      | 159               | 49                |
|                                                                                                                       |      | <b>(332) \$</b>   | <b>256 \$</b>     |
| <b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>                                                                                     |      |                   |                   |
| <b>Paielements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre</b>                       |      |                   |                   |
| Entrées d'immobilisations                                                                                             |      |                   |                   |
| Dépenses d'investissement, montant brut                                                                               |      |                   |                   |
| Immobilisations corporelles (excluant l'incidence des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations)     | 17   | (2 772) \$        | (2 383) \$        |
| Immobilisations incorporelles assujetties à l'amortissement                                                           | 18   | (660)             | (657)             |
|                                                                                                                       |      | <b>(3 432)</b>    | <b>(3 040)</b>    |
| Entrées découlant de contrats de location                                                                             | 17   | 509               | 102               |
| Entrées découlant de transactions non monétaires                                                                      |      | 17                | 24                |
| Dépenses d'investissement                                                                                             | 5    | (2 906)           | (2 914)           |
| Incidence des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations                                              |      | (153)             | 15                |
|                                                                                                                       |      | <b>(3 059)</b>    | <b>(2 899)</b>    |
| 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              |      | (31)              | 47                |
| Variation sans effet sur la trésorerie au titre de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations         |      | 138               | (22)              |
|                                                                                                                       |      | <b>107</b>        | <b>25</b>         |
|                                                                                                                       |      | <b>(2 952) \$</b> | <b>(2 874) \$</b> |
| <b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>                                                                                       |      |                   |                   |
| <b>Actions d'une filiale (achetées auprès des) émises aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle</b> |      |                   |                   |
| (Achat) émission d'actions                                                                                            |      | (9) \$            | 43 \$             |
| Emission d'actions non monétaires dans le cadre d'un regroupement d'entreprises                                       |      | —                 | (19)              |
|                                                                                                                       |      | <b>(9) \$</b>     | <b>24 \$</b>      |

## b) Variations des passifs découlant des activités de financement

| (en millions)                                                                                                                                                                            | Début de la période | Tableau des flux de trésorerie |                             | Variations sans effet sur la trésorerie |          |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------|----------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                          |                     | Émis ou reçu                   | Remboursements ou paiements | Fluctuation des devises (note 4 i)      | Autres   | Fin de la période |
| <b>EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2018</b>                                                                                                                                                 |                     |                                |                             |                                         |          |                   |
| <b>Dividendes à verser aux détenteurs d'actions ordinaires</b>                                                                                                                           | 299 \$              | — \$                           | (1 226) \$                  | — \$                                    | 1 253 \$ | 326 \$            |
| Dividendes réinvestis en actions propres                                                                                                                                                 | —                   | —                              | 85                          | —                                       | (85)     | —                 |
|                                                                                                                                                                                          | 299 \$              | — \$                           | (1 141) \$                  | — \$                                    | 1 168 \$ | 326 \$            |
| <b>Emprunts à court terme</b>                                                                                                                                                            | 100 \$              | 26 \$                          | (93) \$                     | (1) \$                                  | 68 \$    | 100 \$            |
| <b>Dette à long terme</b>                                                                                                                                                                |                     |                                |                             |                                         |          |                   |
| Billets de premier rang de TELUS Corporation                                                                                                                                             | 11 561 \$           | 1 725 \$                       | (1 250) \$                  | 170 \$                                  | (20) \$  | 12 186 \$         |
| Papier commercial de TELUS Corporation                                                                                                                                                   | 1 140               | 3 678                          | (4 115)                     | 71                                      | —        | 774               |
| Déventures de TELUS Communications Inc.                                                                                                                                                  | 620                 | —                              | —                           | —                                       | —        | 620               |
| Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.                                                                                                                                     | 339                 | 97                             | (50)                        | 33                                      | —        | 419               |
| Obligations locatives                                                                                                                                                                    | —                   | —                              | (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)                                | 93                  | 4 115                          | (4 074)                     | (241)                                   | 34       | (73)              |
|                                                                                                                                                                                          | 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 | —                   | (4 115)                        | 4 115                       | —                                       | —        | —                 |
|                                                                                                                                                                                          | 13 753 \$           | 5 500 \$                       | (5 377) \$                  | 33 \$                                   | 119 \$   | 14 028 \$         |

| (en millions)                                                                                                                                                                            | Début de la période             |                                                               |                  | Tableau des flux de trésorerie |                             | Variations sans effet sur la trésorerie |          |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------|----------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                          | Chiffres présentés précédemment | IFRS 16, Contrat de location – montant transitoire (note 2 c) | Chiffres ajustés | Émis ou reçu                   | Remboursements ou paiements | Fluctuation des devises (note 4 i)      | Autres   | Fin de la période |
| <b>EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2019</b>                                                                                                                                                 |                                 |                                                               |                  |                                |                             |                                         |          |                   |
| <b>Dividendes à verser aux détenteurs d'actions ordinaires</b>                                                                                                                           | 326 \$                          | — \$                                                          | 326 \$           | — \$                           | (1 332) \$                  | — \$                                    | 1 358 \$ | 352 \$            |
| Dividendes réinvestis en actions propres                                                                                                                                                 | —                               | —                                                             | —                | —                              | 183                         | —                                       | (183)    | —                 |
|                                                                                                                                                                                          | 326 \$                          | — \$                                                          | 326 \$           | — \$                           | (1 149) \$                  | — \$                                    | 1 175 \$ | 352 \$            |
| <b>Emprunts à court terme</b>                                                                                                                                                            | 100 \$                          | — \$                                                          | 100 \$           | 850 \$                         | (851) \$                    | — \$                                    | 1 \$     | 100 \$            |
| <b>Dette à long terme</b>                                                                                                                                                                |                                 |                                                               |                  |                                |                             |                                         |          |                   |
| Billets de premier rang de TELUS Corporation                                                                                                                                             | 12 186 \$                       | — \$                                                          | 12 186 \$        | 3 474 \$                       | (1 000) \$                  | (145) \$                                | (36) \$  | 14 479 \$         |
| Papier commercial de TELUS Corporation                                                                                                                                                   | 774                             | —                                                             | 774              | 4 135                          | (3 860)                     | (34)                                    | —        | 1 015             |
| Déventures de TELUS Communications Inc.                                                                                                                                                  | 620                             | —                                                             | 620              | —                              | —                           | —                                       | 1        | 621               |
| Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.                                                                                                                                     | 419                             | —                                                             | 419              | 96                             | (64)                        | (22)                                    | 2        | 431               |
| Autres                                                                                                                                                                                   | —                               | —                                                             | —                | —                              | (8)                         | —                                       | 275      | 267               |
| Obligations locatives                                                                                                                                                                    | 102                             | 1 381                                                         | 1 483            | —                              | (333)                       | (16)                                    | 527      | 1 661             |
| 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)                                | (73)                            | —                                                             | (73)             | 3 860                          | (3 856)                     | 179                                     | (147)    | (37)              |
|                                                                                                                                                                                          | 14 028                          | 1 381                                                         | 15 409           | 11 565                         | (9 121)                     | (38)                                    | 622      | 18 437            |
| 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 | —                               | —                                                             | —                | (3 860)                        | 3 860                       | —                                       | —        | —                 |
|                                                                                                                                                                                          | 14 028 \$                       | 1 381 \$                                                      | 15 409 \$        | 7 705 \$                       | (5 261) \$                  | (38) \$                                 | 622 \$   | 18 437 \$         |