



# Communiqué

Le 7 mai 2021

## **TELUS annonce ses résultats opérationnels et financiers du premier trimestre de 2021**

***Meilleure croissance de la clientèle de l'industrie avec 145 000 nouveaux abonnés nets, ce qui témoigne de la forte demande de nos expériences connectées supérieures, de notre gamme de produits novateurs et de nos offres groupées de premier plan***

***Meilleur résultat de l'industrie pour les nouveaux abonnés des services mobiles avec des ajouts nets de 31 000 téléphones mobiles, une hausse de 10 000 par rapport à l'année précédente qui s'appuie sur la meilleure expérience client et un taux de désabonnement parmi les meilleurs au monde, et avec des ajouts nets de 63 000 appareils connectés, une hausse de 14 000 par rapport à l'an dernier***

***Meilleur résultat de l'industrie pour les nouveaux abonnés nets des services fixes, soit 51 000 clients, une hausse de 15 000 par rapport à l'année précédente, grâce à TELUS PureFibre et au meilleur taux de fidélisation de la clientèle***

***Progression soutenue de TELUS International, assortie de prévisions annuelles impressionnantes, grâce à la contribution des acquisitions et à une solide croissance de la clientèle***

***Forte augmentation de 10 pour cent des produits d'exploitation tirés des services de TELUS Santé en raison de l'augmentation de la demande de soins de santé virtuels, dont le nombre de membres a presque triplé au Canada au cours des 12 derniers mois pour passer à 2 millions, ce qui a permis de réduire l'exposition au virus et d'améliorer les résultats de santé***

***Croissance des produits d'exploitation consolidés et du BAIIA de 8,9 pour cent et de 1,9 pour cent, respectivement, au premier trimestre, ce qui témoigne de notre résilience continue et de notre excellence en matière d'exécution, dans un environnement d'exploitation sans précédent***

***Flux de trésorerie disponible revu à environ 750 millions de dollars, ce qui reflète l'accélération stratégique de notre programme d'investissements dans les réseaux à large bande***

***Hausse du dividende trimestriel, qui est passé à 0,3162 \$ par action, une hausse de 8,6 pour cent par rapport à l'exercice précédent***

**Vancouver (C.-B.)** – TELUS Corporation a publié aujourd'hui ses résultats non audités du premier trimestre de 2021. Les produits d'exploitation consolidés et autres produits ont augmenté de 8,9 pour cent par rapport à la même période de l'exercice précédent pour atteindre 4,0 milliards de dollars. Le bénéfice d'exploitation avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) a augmenté de 3,7 pour cent pour s'établir à 1,5 milliard de dollars, tandis que le BAIIA rajusté a affiché une hausse de 1,9 pour cent. Cette croissance est attribuable aux facteurs suivants : i) augmentation des marges sur les services de données fixes découlant de la croissance du nombre d'abonnés des services mobiles et de l'expansion de la gamme de services offerts; ii) croissance du nombre d'abonnés des services mobiles et des marges sur l'équipement mobile; iii) croissance découlant des acquisitions d'entreprises (déduction faite des frais de soutien connexes); iv) contribution supérieure du segment des solutions d'expérience client numérique (TELUS International) en raison de l'acquisition d'entreprises et de l'expansion de la gamme de services offerts; et v) programmes d'amélioration de la rentabilité. Cette croissance a été partiellement compensée par le caractère non récurrent de la diminution de la provision relative aux ventes d'options de vente se rapportant à l'acquisition des intérêts minoritaires restants d'une filiale acquise (pour la période de comparaison), par les répercussions persistantes de la pandémie de COVID-19, par le déclin des services vocaux et de données fixes traditionnels, ainsi que par la hausse des charges au titre des avantages sociaux des employés.

« Au premier trimestre, TELUS a encore une fois obtenu de solides résultats financiers et opérationnels dans ses deux segments d'exploitation : les solutions technologiques de TELUS et les solutions d'expérience client numérique (TELUS International), a affirmé Darren Entwistle, président et chef de la direction de TELUS. Notre excellence continue en matière d'exécution, malgré un environnement opérationnel sans précédent, se caractérise à la fois par le maintien d'une solide croissance rentable de la clientèle de haute qualité et par d'excellents résultats financiers dans l'ensemble de l'entreprise. Ces excellents résultats témoignent de l'efficacité de notre culture de rendement reconnue à l'échelle mondiale et portée par notre équipe hautement mobilisée, ainsi que de la détermination de celle-ci à offrir des expériences connectées exceptionnelles. Ces facteurs nous ont permis d'afficher la meilleure croissance de la clientèle de l'industrie avec 145 000 nouveaux abonnés nets et un taux de fidélisation de la clientèle de premier plan dans nos principales gammes de produits mobiles et fixes. Il convient de souligner que le taux de désabonnement lié aux téléphones mobiles et aux services Internet, Télé OPTIK et Maison connectée était encore une fois inférieur à 1 pour cent au premier trimestre, tandis que nous affichons le taux de désabonnement des services postpayés le plus faible de l'industrie, sous la barre du 1 pour cent, pour la huitième année consécutive.

« En outre, nos résultats s'appuient sur notre portefeuille d'actifs hautement fructueux et différenciés visant les marchés verticaux technologiques à croissance élevée. En effet, TELUS International a annoncé aujourd'hui qu'elle vise une croissance des produits d'exploitation et du BAIIA dans les deux chiffres, ce qui démontre les occasions importantes qu'elle entend saisir à l'échelle mondiale pour stimuler la transformation numérique de ses clients actuels et potentiels, et pour leur permettre d'adopter plus rapidement les technologies numériques de prochaine génération afin d'améliorer leurs résultats.

« Entre-temps, dans le secteur de la santé, nous tirons parti de notre leadership technologique pour améliorer les résultats de santé des citoyens en leur donnant accès à des renseignements de qualité sur la santé. Même si la pandémie a perturbé les activités des Cliniques TELUS Santé depuis mars 2020, notre offre diversifiée de soins de santé virtuels continue de se développer afin de répondre aux besoins des Canadiens, notamment grâce à l'adoption accélérée des consultations virtuelles, comme en témoigne le nombre croissant d'utilisateurs de nos soins de santé virtuels. Les produits d'exploitation tirés des services de TELUS Santé ont connu une forte progression de 10 pour cent au premier trimestre, en raison de l'augmentation de la demande de soins de santé virtuels, dont le nombre de membres a presque triplé au cours des 12 derniers mois pour passer à 2 millions, tandis que les visites dans les cliniques et les services de santé préventifs ont diminué considérablement en raison des mesures de confinement découlant de la pandémie. Nous sommes convaincus que les renseignements supplémentaires sur le secteur des soins de santé que nous présentons aujourd'hui donneront un aperçu concret de l'atout précieux que nous représentons en tant que fournisseur mondial de premier plan de solutions technologiques de soins de santé numériques.

« Nos résultats du premier trimestre découlent de nos solides capacités numériques et de nos offres supérieures de produits sur nos réseaux de fibre optique et mobiles à large bande de calibre mondial, a poursuivi M. Entwistle. En cette période où la connectivité réseau est plus importante que jamais, le réseau mobile de TELUS a encore une fois été désigné le meilleur au Canada, pour la neuvième fois consécutive, dans le rapport de la société britannique Opensignal sur l'utilisation des réseaux mobiles de février 2021. TELUS s'est classée au premier rang pour l'expérience en matière de vidéo, de transmission de la voix au moyen d'applications, de vitesses de téléchargement et de vitesses de téléversement. Elle est aussi arrivée première ex æquo pour la disponibilité du réseau 4G, la couverture 4G et l'expérience de jeu. Dans son rapport sur l'expérience des utilisateurs de la 5G au Canada, Opensignal a en outre attribué six prix à notre réseau 5G de prochaine génération pour souligner sa supériorité en matière de vitesse et de couverture. De même, la société canadienne Tutela a placé TELUS en tête du classement des fournisseurs pour ce qui est de l'expérience en matière de services mobiles au Canada, dans son rapport sur l'état des réseaux mobiles au Canada de mars 2021. La société Ookla de Seattle a ensuite désigné TELUS comme l'exploitant ayant le réseau mobile le plus rapide au Canada, pour un troisième trimestre consécutif, dans son analyse de marché Global Index du T1 de 2021.

« Le leadership de TELUS en matière de réseau sera nettement amélioré par le programme d'investissements accélérés dans les réseaux à large bande que nous avons annoncé en mars, a ajouté M. Entwistle. Notre offre d'actions opportune d'une valeur de 1,3 milliard de dollars nous permettra de saisir l'occasion stratégique exceptionnelle que nous avons d'étendre le réseau TELUS PureFibre en Alberta, en Colombie-Britannique et dans l'Est du Québec, ainsi que d'accélérer le déploiement de notre expérience numérique et de notre réseau 5G à l'échelle nationale. Tirant parti de la position de force et du statut de chef de file de TELUS, ces investissements axés sur la transformation renforceront de façon importante le leadership en matière d'expérience client et la position concurrentielle de TELUS, notamment en permettant de raccorder à son réseau à fibre optique jusqu'à 225 000 sites supplémentaires en milieu rural et urbain, ainsi qu'en améliorant la vitesse et la couverture de son réseau mobile de premier ordre. Ces investissements visant le long terme favoriseront une croissance supérieure de la clientèle et des gains d'efficacité opérationnelle, grâce notamment à l'accélération des plans de mise hors service de notre infrastructure réseau sur fil de cuivre. Ces investissements permettront de générer des flux de trésorerie positifs pendant la construction accélérée, ainsi qu'une réduction plus rapide que prévu des dépenses en immobilisations à compter de 2023. Il est important de souligner que cette initiative favorisera l'amélioration de nos résultats financiers et opérationnels, notre confiance quant aux solides perspectives de notre entreprise et la viabilité à long terme de notre programme de croissance du dividende, un des meilleurs de l'industrie, qui en est à sa onzième année.

« L'équipe TELUS continue de faire preuve de générosité et de solidarité afin d'appuyer les efforts de lutte contre la COVID-19, a déclaré M. Entwistle. Par exemple, près de 1 800 membres de l'équipe TELUS favorisent la santé et le mieux-être de leurs concitoyens dans le cadre de la campagne de vaccination du gouvernement de la Colombie-Britannique. En partie grâce aux efforts de notre équipe, nous avons été en mesure d'accélérer de façon importante le déploiement de la campagne de vaccination progressive, notamment en planifiant plus d'un million de rendez-vous de vaccination pour les personnes admissibles, leur permettant ainsi d'espérer des jours meilleurs. Nous offrons aussi un soutien supplémentaire par l'entremise de 8 de nos 13 cliniques mobiles Santé pour l'avenir à l'échelle du Canada, qui ont permis de vacciner plus de 500 personnes au cours du premier trimestre et de réaliser près de 18 000 tests de dépistage de la COVID-19 auprès des populations marginalisées depuis le début de la pandémie. De même, dans le cadre du programme Mobilité pour l'avenir, nous offrons une connectivité mobile aux jeunes qui quittent leur foyer d'accueil et aux personnes âgées à faible revenu, deux groupes de la société qui continuent d'être démesurément touchés par la pandémie. Depuis sa création, le programme a appuyé 24 000 Canadiens, ce qui démontre une fois de plus que les Canadiens peuvent compter sur l'équipe TELUS jour après jour. »

« Les résultats du premier trimestre que nous annonçons aujourd'hui témoignent de la résilience de notre entreprise, de notre exécution de premier plan et de l'importance capitale de fournir une expérience large bande de calibre mondial et des solutions groupées supérieures, a affirmé Doug French, vice-président à la direction et chef des services financiers de TELUS. Ces résultats s'appuient également sur la solidité et la diversité de nos actifs en croissance rapide axés sur les secteurs technologiques à valeur élevée. À cet égard, les actifs de TELUS International, de TELUS Santé et de TELUS Agriculture ont tous généré une forte croissance des produits d'exploitation attribuable en partie aux acquisitions récentes, ainsi qu'à la croissance interne, puisque ces entreprises stimulent la croissance de la clientèle.

« Compte tenu de notre décision stratégique d'accroître les dépenses en immobilisations pour accélérer notre programme de construction de réseaux à large bande afin d'améliorer la couverture de nos réseaux 5G et à fibre optique au cours des 18 prochains mois, nous augmentons aujourd'hui de 750 millions de dollars nos prévisions relatives aux dépenses en immobilisations, qui s'élèvent désormais à environ 3,5 milliards de dollars, a ajouté M. French. En raison de cette augmentation des dépenses en immobilisations, nous prévoyons maintenant un flux de trésorerie disponible d'environ 750 millions de dollars en 2021, tandis que nos objectifs de croissance des produits d'exploitation consolidés et du BAIIA rajusté pour l'exercice complet demeurent inchangés. De plus, lorsque la construction accélérée des réseaux à large bande sera achevée en 2022, nous prévoyons une diminution des dépenses en immobilisations, qui passeront à 2,5 milliards de dollars ou moins à compter de 2023.

« En raison de notre solide bilan, qui s'ajoute à notre confiance à l'égard de la croissance durable de notre flux de trésorerie disponible, nous avons annoncé aujourd'hui une hausse du dividende, qui passe à 0,3162 \$ par action. Nous sommes enthousiastes à l'égard des perspectives à long terme de notre entreprise. En effet, nous avons des occasions intéressantes de soutenir la reprise économique au Canada en tirant parti de nos réseaux de pointe qui offriront de nouvelles possibilités de croissance et généreront de nouvelles sources de revenus. De plus, nos entreprises internationales tirent profit d'une économie mondiale en croissance et ont d'excellentes occasions à saisir pour stimuler l'innovation technologique en offrant une expérience client supérieure et en numérisant les flux de travail », a conclu M. French.

Pendant le trimestre, nous avons ajouté 145 000 nouveaux clients nets, une hausse de 39 000 par rapport à l'an dernier, ce qui comprend 31 000 téléphones mobiles et 63 000 appareils connectés, ainsi que 33 000 clients des services Internet, 11 000 clients des services de télévision et 17 000 clients des services de sécurité. Ce résultat a été compensé en partie par une faible perte de 10 000 clients des services vocaux résidentiels. Le nombre total d'abonnés des solutions technologiques de TELUS, qui se chiffre à 10,6 millions, a augmenté de 5,5 pour cent au cours des 12 derniers mois en raison d'une hausse de 3,3 pour cent du nombre d'abonnés ayant un téléphone mobile, qui se chiffre à environ 9 millions, et d'une hausse de 17 pour cent du nombre d'abonnés ayant un appareil connecté, qui se chiffre à environ 1,9 million. De plus, le nombre de connexions Internet a augmenté de 7,4 pour cent au cours des 12 derniers mois et se situe maintenant à environ 2,2 millions de clients. Le nombre d'abonnés des services de télévision a connu une hausse de 5 pour cent pour s'établir à environ 1,2 million et la clientèle des services de sécurité a connu une hausse de 16 pour cent pour atteindre 724 000.

Le flux de trésorerie disponible de 321 millions de dollars a diminué de 224 millions de dollars ou 41 pour cent par rapport à la même période de l'exercice précédent, en raison principalement des facteurs suivants : i) augmentation des versements d'impôt, puisque les versements des acomptes provisionnels du premier trimestre de 2020 ont été reportés au troisième trimestre de 2020, conformément aux mesures prises par plusieurs autorités gouvernementales dans le cadre de leurs interventions en réponse à la pandémie de COVID-19; ii) calendrier des remboursements du financement des appareils et de la comptabilisation des produits connexes, ainsi que du programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS; iii) hausse des paiements de capital sur les contrats de location; iv) hausse des coûts de restructuration et autres coûts; v) hausse des intérêts payés; et vi) hausse des dépenses en immobilisations. Ces facteurs ont été compensés en partie par la hausse du BAIIA. Sans les impôts en espèces, le flux de trésorerie disponible de 541 millions de dollars a reculé de 128 millions de dollars ou 19 pour cent.

Les dépenses en immobilisations consolidées ont augmenté de 20 millions de dollars au premier trimestre de 2021 en raison des investissements accrus dans notre réseau 5G, de l'accélération des achats d'équipement et de la hausse des dépenses en immobilisations visant à stimuler la croissance du nombre d'abonnés, ainsi que des investissements accélérés pour améliorer la capacité et la fiabilité des systèmes. Ces hausses ont été compensées en partie par le calendrier de nos activités de déploiement de la fibre optique. Grâce à nos investissements continus, nous améliorons la couverture et la vitesse des services mobiles offerts lors du lancement de notre réseau 5G, continuons de relier encore plus de résidences et d'entreprises directement au réseau à fibre optique et appuyons nos efforts relatifs à la fiabilité de nos systèmes et à l'efficacité opérationnelle. En plus d'étendre la portée et les fonctionnalités de nos solutions d'affaires, de nos solutions de soins de santé et de nos solutions pour l'agriculture, ces investissements favorisent la croissance du nombre d'abonnés des services Internet, des services de télévision et des services de sécurité, et permettent de répondre à la demande de vitesses Internet supérieures de la part des clients.

À la fin du trimestre, le réseau TELUS PureFibre couvrait plus de 2,5 millions d'adresses, une hausse d'environ 240 000 adresses au cours des 12 derniers mois. Le 31 mars 2021, notre réseau 5G couvrait plus de 10,6 millions de Canadiens, soit plus de 28 pour cent de la population.

Pour le trimestre, le bénéfice net de 333 millions de dollars représente une baisse de 5,7 pour cent par rapport à la même période de l'exercice précédent et le bénéfice par action (BPA) de base de 0,25 \$ représente une baisse de 11 pour cent. Ces baisses sont attribuables aux facteurs suivants : augmentation de l'amortissement; caractère non récurrent de la diminution de la provision relative aux ventes d'options de vente se rapportant à l'acquisition des intérêts minoritaires restants d'une filiale acquise (pour la période de comparaison); répercussions persistantes de la pandémie de COVID-19; déclin des services vocaux et de données fixes traditionnels; hausse des charges au titre des avantages sociaux des employés; et, en ce qui concerne le BPA, la hausse du nombre d'actions en circulation.

Si l'on exclut les coûts de restructuration et autres coûts, les redressements d'impôt, la quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières, ainsi que les intérêts minoritaires, le bénéfice net rajusté de 359 millions de dollars a diminué de 41 millions de dollars ou 10 pour cent au premier trimestre de 2021, tandis que le BPA de base rajusté de 0,27 \$ a connu une baisse de 16 pour cent.

## Aperçu des résultats financiers consolidés

En dollars canadiens et en millions, sous réserve des notes ci-dessous et à moins d'indication contraire (non audités)	Trimestre clos le 31 mars		Variation en pourcentag e
	<b>2021</b>	2020	
Produits d'exploitation et autres produits	<b>4 024</b>	3 694	8,9
Dépenses d'exploitation avant amortissement	<b>2 563</b>	2 285	12,2
BAIIA <sup>(1)</sup>	<b>1 461</b>	1 409	3,7
BAIIA rajusté <sup>(1)(2)</sup>	<b>1 503</b>	1 475	1,9
Bénéfice net	<b>333</b>	353	(5,7)
Bénéfice net rajusté <sup>(1)</sup>	<b>359</b>	400	(10,3)
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	<b>331</b>	350	(5,4)
BPA de base (en dollars)	<b>0,25</b>	0,28	(10,7)
BPA de base rajusté <sup>(1)</sup> (en dollars)	<b>0,27</b>	0,32	(15,6)
Dépenses en immobilisations <sup>(3)</sup>	<b>685</b>	665	3,0
Flux de trésorerie disponible <sup>(1)</sup>	<b>321</b>	545	(41,1)
Connexions d'abonnés totales <sup>(4)</sup> (en milliers)	<b>16 072</b>	15 241	5,5

(1) Le BAIIA, le BAIIA rajusté, le bénéfice net rajusté, le BPA de base rajusté et le flux de trésorerie disponible sont des mesures non définies par les PCGR qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB. Pour obtenir des définitions et des explications approfondies de ces mesures, consulter la rubrique « Mesures non soumises aux principes comptables généralement reconnus et autres mesures financières » du présent communiqué.

- (2) Le BAIIA rajusté du premier trimestre de 2021 et de 2020 exclut les coûts de restructuration et autres coûts de 41 millions de dollars et 60 millions de dollars, respectivement, ainsi que la quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières de 1 million de dollars et 6 millions de dollars, respectivement.
- (3) Les dépenses en immobilisations englobent les actifs achetés, à l'exclusion des actifs loués faisant l'objet d'un droit d'utilisation, mais pas encore payés et, par conséquent, différent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, tels qu'ils sont déclarés dans les états financiers consolidés intérimaires. Voir la *note 31* des états financiers consolidés intérimaires pour en savoir plus.
- (4) La somme des abonnés actifs ayant un téléphone mobile, des abonnés actifs ayant un appareil connecté, des abonnés actifs des services Internet, des abonnés actifs des services vocaux résidentiels, des abonnés actifs des services de télévision et des abonnés actifs des services de sécurité est mesurée à la fin des périodes respectives selon les renseignements provenant des systèmes de facturation et d'autres systèmes sources. Au cours du troisième trimestre de 2020, nous avons ajusté le nombre cumulatif de connexions d'abonnés pour ajouter environ 31 000 abonnés des services de sécurité découlant d'une acquisition d'entreprise. Le 1<sup>er</sup> janvier 2021, conformément aux modifications apportées à la communication de notre information sectorielle faisant l'objet d'une application rétroactive au 1<sup>er</sup> janvier 2020, nous avons procédé à un ajustement rétroactif afin de retirer les produits d'exploitation tirés des services de réseau internes et environ 29 000 abonnés de notre clientèle ayant un téléphone mobile et des statistiques d'exploitation associées (FMAA, PMAA et taux de désabonnement). Le 1<sup>er</sup> janvier 2021, à la suite d'un examen approfondi des comptes clients figurant dans un ancien système d'approvisionnement qui sera mis hors service, nous avons ajusté le nombre d'abonnés des services Internet en y retirant 16 000 abonnés.

### **Faits saillants des activités du premier trimestre de 2021**

À compter de la période de trois mois se terminant le 31 mars 2021, nous sommes passés à notre nouvelle structure de présentation de l'information sectorielle et nous avons procédé à une refonte afin d'établir des montants comparables.

Le segment des solutions technologiques de TELUS comprend : les produits d'exploitation tirés du réseau et les ventes d'équipement liées aux technologies mobiles; les produits d'exploitation tirés des données (y compris les services IP; les services de télévision; les services d'hébergement, les services gérés de technologies de l'information et les services infonuagiques; les logiciels, les solutions de gestion des données et les technologies intelligentes de gestion de la chaîne alimentaire axées sur l'analyse des données; et les services de sécurité résidentielle et commerciale); certains logiciels et certaines solutions technologiques dans le domaine des soins de santé; les produits d'exploitation tirés des services vocaux et autres services de télécommunication; et les ventes d'équipement.

Le segment des solutions d'expérience client numérique (TELUS International) comprend les solutions d'expérience client numérique et de transformation numérique offertes par TELUS International, y compris les solutions d'intelligence artificielle et de gestion de contenu.

Comme il est indiqué à la rubrique 1.2 de notre rapport de gestion annuel de 2020, la pandémie de COVID-19, qui s'est déclarée au cours du premier trimestre de 2020, a continué d'avoir une incidence omniprésente à l'échelle mondiale pendant le reste de l'année et en 2021. En raison de la nature de la pandémie et de l'incertitude relative à son ampleur, il est impossible d'estimer sa durée et le délai de reprise à l'heure actuelle. Par conséquent, les résultats présentés ci-dessous pourraient ne pas refléter les tendances futures, car la pandémie de COVID-19 empêche nos clients et nous-mêmes de poursuivre nos activités normales dans certains secteurs, même si nous adaptons constamment nos façons de faire pour continuer d'accorder la priorité aux clients et de mener à bien notre vocation sociale. À moins d'indication contraire, nous comparons nos résultats ci-dessous à ceux de la période équivalente en 2020.

### **Solutions technologiques de TELUS**

- Les produits d'exploitation et autres produits externes tirés des solutions technologiques de TELUS ont augmenté de 197 millions de dollars ou 6,0 pour cent au premier trimestre de 2021 en raison de la hausse des produits d'exploitation tirés de l'équipement et d'autres services mobiles et fixes, des services de données fixes et des services de santé, comme il est décrit ci-dessous.
- Le BAIIA lié aux solutions technologiques de TELUS a augmenté de 35 millions de dollars ou 2,7 pour cent au premier trimestre de 2021, tandis que le BAIIA rajusté a augmenté de 23 millions de dollars ou 1,8 pour cent, ce qui témoigne d'une hausse de la contribution directe des produits et services mobiles et fixes, comme il est indiqué ci-dessous, et des économies réalisées grâce aux initiatives de réduction des coûts visant à atténuer les répercussions économiques de la pandémie. Ces répercussions ont été partiellement compensées par la hausse des charges au titre des avantages

sociaux des employés et d'autres coûts liés aux acquisitions d'entreprises et à la croissance des activités de l'entreprise.

#### *Produits et services mobiles*

- Les produits d'exploitation tirés du réseau mobile ont diminué de 8 millions de dollars ou 0,5 pour cent au premier trimestre de 2021, en raison d'une baisse du PMAA lié aux téléphones mobiles principalement attribuable à la diminution de l'itinérance découlant des restrictions de déplacement et à la baisse de l'utilisation de données facturables, comme il est indiqué ci-dessous. Ces facteurs ont été partiellement compensés par une hausse de 5,5 pour cent du nombre d'abonnés ayant un téléphone mobile et du nombre d'abonnés ayant un appareil connecté au cours des 12 derniers mois, ainsi que la croissance des frais mensuels, qui témoigne d'une proportion supérieure de clients à valeur élevée et d'une sélection plus fréquente de forfaits de services mobiles de niveau supérieur.
- Les produits d'exploitation tirés de l'équipement et d'autres services mobiles ont augmenté de 100 millions de dollars au premier trimestre de 2021 en raison d'une hausse du nombre de changements d'appareil et des ventes de téléphones intelligents de valeur supérieure. Le nombre de changements d'appareil a augmenté grâce à l'exécution réussie de nos initiatives. Les clients d'abord, y compris les capacités améliorées de nos canaux numériques, et de la demande accrue au premier trimestre de 2021 en raison du nombre réduit de changements d'appareil tout au long de 2020.
- La contribution directe des produits et services mobiles du segment des solutions technologiques de TELUS a augmenté de 23 millions de dollars ou 1,7 pour cent au premier trimestre de 2021 en raison de la hausse des marges sur l'équipement, de la baisse des frais de commission découlant du recours croissant des clients aux canaux numériques et du faible volume de contrats au cours des périodes antérieures, ainsi que de la diminution des frais d'itinérance. Ces facteurs ont été compensés en partie par la baisse des produits d'exploitation tirés du réseau, comme il est décrit ci-dessus.
- La facturation moyenne par appareil d'abonné (FMAA) liée aux téléphones mobiles était de 68,79 \$ au premier trimestre de 2021, ce qui constitue une baisse de 3,19 \$ ou 4,4 pour cent. Cette diminution est attribuable aux répercussions persistantes de la pandémie de COVID-19 : i) la baisse considérable des produits tirés de l'itinérance en raison de la modification des comportements des clients découlant des restrictions de déplacement; ii) la baisse générale de la fréquentation des magasins de détail depuis le début de la pandémie, ainsi que les limites obligatoires quant au nombre de clients, qui ont empêché des occasions de changement d'appareil et de passage à des forfaits de niveau supérieur ou de sélection de tels forfaits; iii) des baisses de l'utilisation de données facturables, car plus de gens sont restés à la maison et ont donc utilisé leur réseau Wi-Fi pour acheminer le trafic de leur appareil mobile. La FMAA liée aux téléphones mobiles a aussi été touchée par la diminution continue de l'utilisation des données facturables et les pressions concurrentielles sur le prix des forfaits de base au cours de la période visée et des périodes antérieures. La diminution de la FMAA liée aux téléphones mobiles a été compensée en partie par la croissance des frais mensuels, qui témoigne d'une proportion supérieure de nouveaux clients à valeur élevée et d'une sélection plus fréquente de forfaits de services mobiles de niveau supérieur, ainsi que des ventes de téléphones intelligents à valeur supérieure au cours de la période en cours et des périodes antérieures.
- Le PMAA lié aux téléphones mobiles s'est établi à 56,10 \$ au premier trimestre de 2021, soit une baisse de 2,14 \$ ou 3,7 pour cent, ce qui représente une baisse modérée d'une année à l'autre pour un troisième trimestre consécutif. Le PMAA lié aux téléphones mobiles a été touché par les mêmes facteurs indiqués ci-dessus pour la FMAA liée aux téléphones mobiles, sauf les suivants : i) le programme de financement d'appareil Paiements faciles de TELUS; ii) les appareils subventionnés; iii) les changements d'appareils associés à une entente.
- Les mises en service brutes de téléphones mobiles se sont chiffrées à 270 000 au premier trimestre de 2021, ce qui constitue une hausse de 5 000. La croissance du nombre de nouveaux clients à valeur élevée, le succès de nos offres promotionnelles, dont les offres groupées de services mobiles et résidentiels, l'élargissement des réseaux de distribution et les capacités améliorées de nos canaux numériques ont plus que compensé les répercussions anticipées de la pandémie, notamment la baisse générale de la fréquentation des magasins de détail et les limites obligatoires quant au nombre de clients.
- Les mises en service nettes de téléphones mobiles se sont chiffrées à 31 000 au premier trimestre de 2021, ce qui constitue une hausse de 10 000. Notre excellente exécution dans les réseaux de vente numériques et nos efforts fructueux pour accroître le nombre de nouveaux clients à valeur élevée et pour réduire le taux de désabonnement ont plus que compensé les répercussions anticipées de la pandémie.

- Le taux de désabonnement lié aux téléphones mobiles était de 0,89 pour cent au premier trimestre de 2021, par rapport à 0,94 pour cent au premier trimestre de 2020. Cette baisse reflète les répercussions anticipées de la pandémie, notamment puisque les restrictions de déplacement et les limites obligatoires quant au nombre de clients dans les magasins ont modifié les comportements des clients et entraîné une baisse générale de la fréquentation des magasins de détail depuis le début de la pandémie. Cette baisse découle aussi du succès de nos offres (programme de financement d'appareil Paiements faciles de TELUS, forfaits Sans tracas avec données à volonté, programme Option retour<sup>MC</sup> et Rabais famille TELUS), du regroupement de nos services mobiles et résidentiels, de nos initiatives visant à accorder la priorité aux clients, de nos programmes d'incitation à changer d'appareil et de l'excellente qualité de notre réseau.
- Les mises en service nettes d'appareils connectés se sont établies à 63 000 au premier trimestre de 2021, ce qui constitue une hausse de 14 000, surtout en raison de la demande accrue de solutions d'IdO. Les mises en service nettes d'appareils connectés comprennent des pertes nettes liées aux tablettes se chiffrant à environ 10 000 abonnés au premier trimestre de 2021, un résultat stable par rapport à l'année précédente.

#### *Produits et services fixes*

- Les produits d'exploitation tirés des services de données fixes ont augmenté de 102 millions de dollars au premier trimestre de 2021. Cette hausse est attribuable aux facteurs suivants : i) augmentation des produits tirés des services Internet et de données de troisième vague découlant de la hausse de 7,4 pour cent du nombre d'abonnés aux services Internet au cours des 12 derniers mois et de l'augmentation des produits d'exploitation par client découlant du passage à des vitesses Internet plus rapides et à des forfaits avec lots de données Internet supérieurs ainsi qu'à certaines hausses de tarif; ii) augmentation des produits d'exploitation tirés des technologies intelligentes de gestion de la chaîne alimentaire grâce à des acquisitions d'entreprises; iii) augmentation des produits d'exploitation tirés des services de sécurité résidentielle et commerciale grâce à l'expansion de la gamme de services offerts et à la croissance de la clientèle; iv) augmentation des produits d'exploitation tirés des services de télévision grâce à une croissance de 5,0 pour cent du nombre d'abonnés au cours des 12 derniers mois. Cette croissance a été partiellement contrebalancée par le déclin continu des produits tirés des services de données traditionnels.
- Les produits d'exploitation tirés des services vocaux fixes ont diminué de 22 millions de dollars au premier trimestre de 2021 en raison du déclin continu des produits tirés des services vocaux traditionnels découlant de la substitution technologique, de l'utilisation accrue de forfaits qui comprennent les appels interurbains et des changements touchant les prix des forfaits. Ces baisses ont été atténuées par nos offres groupées de produits, le succès de nos efforts de fidélisation et notre passage des services traditionnels aux services IP. La diminution du nombre d'abonnés des services vocaux résidentiels au cours des 12 derniers mois a été limitée à 3,1 pour cent, par rapport à une baisse de 3,7 pour cent au cours de période de 12 mois qui s'est terminée le 31 mars 2020.
- Les produits d'exploitation tirés de l'équipement et d'autres services fixes ont augmenté de 11 millions de dollars au premier trimestre de 2021 en raison d'une hausse du volume de ventes d'équipement de sécurité résidentielle et commerciale et de ventes d'équipement de données.
- La contribution directe des produits et services fixes du segment des solutions technologiques de TELUS a augmenté de 44 millions de dollars ou 4,2 pour cent au premier trimestre de 2021 en raison de la croissance des marges sur les services Internet et les technologies intelligentes de gestion de la chaîne alimentaire, croissance partiellement compensée par la diminution des marges sur les services vocaux et de données traditionnels.
- Le nombre net de nouveaux abonnés des services Internet s'est établi à 33 000 au premier trimestre de 2021, ce qui constitue une hausse de 7 000, en raison de la demande soutenue de services TELUS PureFibre de la part des clients consommateurs et affaires, qui peuvent rester connectés grâce à l'éventail d'options d'installation que nous offrons. Cette hausse découle aussi de la réduction du taux de désabonnement des clients découlant de nos initiatives visant à accorder la priorité aux clients, de nos programmes de rétention de la clientèle, du succès de nos offres de regroupement de services, notamment l'adoption des ensembles TELUS Whole Home et le regroupement de nos services mobiles et résidentiels, et de la réduction du nombre de clients qui changent de fournisseur de services de télécommunication pendant la pandémie.
- Le nombre net de nouveaux abonnés des services de télévision s'est chiffré à 11 000 au premier trimestre de 2021, ce qui constitue une hausse de 3 000, surtout en raison de la réduction du taux de désabonnement découlant de nos efforts soutenus en matière de rétention de la clientèle, du succès de



nos offres de regroupement de services et de la réduction du nombre de clients qui changent de fournisseur pendant la pandémie.

- Le nombre net de nouveaux abonnés des services de sécurité s'est chiffré à 17 000 au premier trimestre de 2021, ce qui constitue une hausse de 2 000, grâce à une solide croissance liée à l'éventail d'options d'installation que nous offrons pour permettre aux clients de rester connectés et en sécurité, et à la demande de nos offres de regroupement de services. Notre détermination continue à relier un plus grand nombre de résidences et d'entreprises directement à notre réseau à fibre optique, l'expansion et l'amélioration de nos services adressables Internet haute vitesse et Télé OPTIK, ainsi que le regroupement de ces services, nous ont permis d'afficher une croissance combinée de 307 000 abonnés des services Internet, de télévision et de sécurité au cours des 12 derniers mois.
- Les pertes nettes d'abonnés aux services vocaux résidentiels se sont chiffrées à 10 000 au premier trimestre de 2021, par rapport à 13 000 au premier trimestre de 2020. Les pertes d'abonnés des services vocaux résidentiels confirment la tendance consistant au remplacement de ces services par des services mobiles et Internet. Ces pertes sont partiellement atténuées par notre réseau à fibre optique en pleine expansion, nos offres de regroupement de services et nos efforts soutenus en rétention de la clientèle, y compris nos offres à prix inférieur.

#### *Services de santé*

- Par l'intermédiaire de TELUS Santé, nous tirons parti de la puissance de la technologie pour offrir des solutions et des services connectés, facilitons l'accès aux soins et révolutionnons la circulation de l'information dans le secteur de la santé. Ce faisant, nous améliorons la collaboration, l'efficacité et la productivité dans tout l'écosystème des soins de santé. Nous progressons ainsi vers l'atteinte de notre objectif : transformer les soins de santé et donner aux Canadiens les moyens de prendre leur santé en main.
- Les produits d'exploitation tirés des services de santé ont augmenté de 11 millions de dollars ou 9,8 pour cent au premier trimestre de 2021. Cette hausse est attribuable aux acquisitions d'entreprises, à l'augmentation des produits découlant de l'adoption accélérée de nos solutions de soins de santé virtuels, ainsi qu'à la croissance des solutions pour les professionnels de la santé. Elle a été compensée en partie par les répercussions persistantes de la pandémie, notamment la réduction des demandes de règlement au titre des régimes d'assurance-maladie et la baisse des services en clinique dans les Cliniques TELUS Santé.
- À la fin du premier trimestre de 2021, les membres admissibles aux soins virtuels se chiffraient à 2 millions, soit une augmentation de 1,3 million au cours des 12 derniers mois, en raison d'une acquisition d'entreprise au quatrième trimestre de 2020 et, surtout, de la hausse de la demande de solutions virtuelles permettant aux Canadiens de recevoir des soins de santé et de mieux-être en toute sécurité pendant la pandémie. Les membres admissibles aux soins virtuels sont les titulaires admissibles à recevoir des services dans le cadre d'un régime de soins de santé virtuels en vigueur de TELUS Santé.
- Le nombre de personnes couvertes par nos solutions de santé s'élevait à 17,5 millions à la fin du premier trimestre de 2021, une hausse de 2,9 millions sur 12 mois due principalement à une augmentation de la demande de solutions virtuelles. Le nombre de personnes couvertes par nos solutions de santé correspond au nombre d'utilisateurs (titulaires principaux et personnes à charge) inscrits aux divers programmes de santé pris en charge par TELUS Santé (p. ex., soins de santé virtuels, gestion des régimes d'assurance maladie, soins préventifs et santé personnelle).
- Les transactions en santé numérique se sont chiffrées à 133,3 millions au premier trimestre de 2021, soit une baisse de 6,4 millions, attribuable en grande partie à la diminution du nombre de transactions de règlement et de transactions liées aux services de santé collaboratifs, puisque les membres ont choisi de reporter l'utilisation de leurs services de santé facultatifs pendant la pandémie. Cette baisse a été partiellement contrebalancée par la croissance de nos activités de pharmacie numérique. Les transactions en santé numérique correspondent au nombre total de demandes de règlement liées aux soins de santé ou aux soins dentaires, de consultations et d'autres transactions payantes effectuées par l'entremise des services de TELUS Santé.

## Solutions d'expérience client numérique (TELUS International)

- Les produits d'exploitation tirés des solutions d'expérience client numérique (découlant de contrats établis avec les clients) ont augmenté de 165 millions de dollars au premier trimestre de 2021. Cette augmentation est principalement attribuable aux acquisitions d'entreprises, notamment la comptabilisation d'un mois supplémentaire de résultats opérationnels pour Competence Call Centre (CCC), puisque le trimestre de la période de comparaison tenait compte uniquement de deux mois de résultats opérationnels de CCC. Elle découle aussi de la croissance interne de notre clientèle attribuable à la fois à de nouveaux clients et à l'augmentation de l'étendue des services offerts à nos clients actuels. Cette croissance a été compensée en partie par l'incidence négative des taux de change au premier trimestre de 2021 en raison de l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain, à savoir la principale devise utilisée dans le segment des solutions d'expérience client numérique.
- Les autres produits tirés des solutions d'expérience client numérique ont diminué de 32 millions de dollars au premier trimestre de 2021, surtout en raison du caractère non récurrent de la diminution de la provision relative aux ventes d'options de vente se rapportant à l'acquisition des intérêts minoritaires restants d'une filiale acquise (pour la période de comparaison), Xavient, au deuxième trimestre de 2020.
- Le BAIIA lié aux solutions d'expérience client numérique a augmenté de 17 millions de dollars ou 15,4 pour cent, tandis que le BAIIA rajusté a augmenté de 5 millions de dollars ou 3,0 pour cent au premier trimestre de 2021. Alors que le BAIIA en dollars absolus a augmenté, la marge du BAIIA a diminué de 2,2 points de pourcentage. Cette baisse de la marge du BAIIA est attribuable au caractère non récurrent de la diminution de la provision relative aux ventes d'options de vente se rapportant à l'acquisition des intérêts minoritaires restants de Xavient (pour la période de comparaison), à l'incidence négative des taux de change en raison de l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain entre le premier trimestre de 2021 et de 2020, ainsi qu'à la contribution de LionBridge AI, une entreprise à marge inférieure.

## Objectifs financiers pour 2021

Les objectifs financiers consolidés de TELUS pour 2021 sont guidés par certaines cibles, politiques et orientations financières à long terme qui sont décrites à la rubrique 4.3 du rapport de gestion annuel de 2020.

Comme il a été annoncé le 25 mars 2021, TELUS compte effectuer de façon anticipée des dépenses en immobilisations stratégiques visant la transformation de la connectivité large bande, notamment la fibre optique et la 5G, pour améliorer son expérience client, ses réseaux et sa position concurrentielle déjà exceptionnels. Tirant parti de la position de force et du statut de chef de file de TELUS, ce programme d'expansion accélérée des réseaux à large bande améliorera de façon considérable l'infrastructure à fibre optique de TELUS dans les marchés clés de la Colombie-Britannique, l'Alberta et l'Est du Québec, et permettra de devancer les investissements relatifs à l'expansion de notre empreinte 5G, notamment la préparation du réseau au spectre 5G et les mises à niveau des systèmes connexes. Environ 750 millions de dollars d'investissements accélérés ont été prévus pour 2021, qui s'ajouteront à notre objectif précédent de 2,75 milliards de dollars, selon notre capacité à mobiliser des ressources et des fournisseurs.

Comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous, les objectifs financiers consolidés relatifs au flux de trésorerie disponible et aux dépenses en immobilisations de TELUS pour 2021 ont été mis à jour pour tenir compte du programme d'accélération des investissements.

	Objectifs initiaux pour 2021 (en millions de dollars)	Objectifs mis à jour pour 2021 (en millions de dollars)
Produits d'exploitation et autres produits	De 8 à 10 pour cent	<b>De 8 à 10 pour cent</b> <i>(inchangé)</i>
BAIIA rajusté <sup>(1)</sup>	De 6 à 8 pour cent	<b>De 6 à 8 pour cent</b> <i>(inchangé)</i>
Flux de trésorerie disponible <sup>(2)</sup>	Environ 1 500	<b>Environ 750</b> <i>(baisse de 750)</i>
Dépenses en immobilisations <sup>(3)</sup>	Environ 2 750	<b>Environ 3 500</b> <i>(hausse de 750)</i>

- (1) Le BAIIA rajusté exclut ce qui suit : les coûts de restructuration et autres coûts, la quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières, ainsi que l'abandon d'une provision découlant des ventes d'options de vente associées aux acquisitions d'entreprises dans le segment des solutions d'expérience client numérique. En 2021, le total des coûts de restructuration et autres coûts devrait être d'environ 150 millions de dollars, par rapport à 259 millions de dollars en 2020.
- (2) Avant le versement de dividendes.
- (3) Excluant les dépenses liées aux licences de spectre.

En 2021, nous prévoyons que la pandémie de COVID-19 continuera d'avoir des répercussions considérables sur nos activités, surtout durant le premier semestre de l'année, en raison de facteurs économiques comme le maintien des avertissements aux voyageurs et des restrictions frontalières, l'incidence continue de la diminution des voyages d'affaires et d'agrément sur les produits tirés de l'itinérance, ainsi que les prochaines fermetures d'entreprises ou la portée réduite des activités des Cliniques TELUS Santé. En tenant compte de la disponibilité, de la distribution et de l'efficacité des vaccins contre la COVID-19, nous anticipons que la vaccination de la population générale aura lieu durant le deuxième semestre de 2021, ce qui permettra la réouverture progressive de l'économie mondiale et des secteurs où nous exerçons nos activités. Nous prévoyons que les répercussions de la pandémie de COVID-19 en 2021 seront semblables aux répercussions subies en 2020. Nos hypothèses pour 2021 sont énoncées à la rubrique 9.3 – « Hypothèses de TELUS pour 2021 » du rapport de gestion annuel de 2020.

La description précédente concernant les objectifs financiers de TELUS pour 2021 constitue de l'information prospective visée par la mise en garde concernant les énoncés prospectifs se trouvant dans le rapport de gestion annuel de 2020 déposé sur SEDAR le 11 février 2021, plus précisément à la rubrique 10 – « Risques et gestion des risques », laquelle est intégrée par renvoi aux présentes. Elle est fondée sur les attentes et les hypothèses de la direction qui sont énoncées à la rubrique 9.3 – « Hypothèses de TELUS pour 2021 » du rapport de gestion annuel de 2020.

### **TELUS International annonce ses prévisions annuelles**

TELUS International a annoncé aujourd'hui ses objectifs financiers annuels pour 2021. Veuillez vous reporter au communiqué sur les résultats du premier trimestre de 2021 de TELUS International en date du 7 mai 2021 pour obtenir de plus amples renseignements.

### **Déclaration de dividende**

Le conseil d'administration de TELUS a déclaré un dividende trimestriel de 0,3162 \$ par action sur les actions ordinaires émises et en circulation de la Société. Ce dividende sera versé le 2 juillet 2021 aux détenteurs inscrits à la clôture des marchés le 10 juin 2021. Le dividende du deuxième trimestre de 2021 représente une hausse de 8,6 pour cent par rapport au dividende de 0,29125 \$ par action déclaré un an plus tôt.

### **Approbation du transfert des licences relatives au spectre de 3 500 MHz**

Au cours du trimestre, TELUS a acquis des licences relatives au spectre de 3 500 MHz dans le cadre de transactions commerciales. TELUS a acquis 50 MHz dans les centres urbains d'Edmonton, de Guelph/Kitchener, de London, d'Ottawa et de Winnipeg, ainsi que 50 MHz à East Kootenay et 25 MHz à Whistler. L'acquisition du spectre de 3 500 MHz vient accroître les actifs de spectre détenus actuellement par TELUS.

### **Hazel Claxton et Sean Willy comptent se joindre au conseil d'administration de TELUS**

TELUS a le plaisir d'annoncer que Hazel Claxton et Sean Willy seront les nouveaux candidats pour siéger au conseil d'administration de TELUS, qui sera élu lors de l'assemblée générale annuelle de TELUS aujourd'hui, le 7 mai 2021, afin d'accroître l'expérience, les compétences et la diversité de notre conseil.

M<sup>me</sup> Claxton est administratrice de sociétés. Elle a été vice-présidente à la direction et chef des ressources humaines de Morneau Shepell Inc. de 2013 à 2018. Auparavant, M<sup>me</sup> Claxton a travaillé pendant 29 ans à PwC Canada, où elle a occupé plusieurs postes de direction, dont celui de membre de l'équipe de direction canadienne, de leader, Capital humain et d'associée au sein de l'équipe Conseils financiers et restructuration, un domaine dans lequel elle a évolué pendant 20 ans. M<sup>me</sup> Claxton siège actuellement au conseil d'administration du régime University Pension Plan Ontario, du réseau Unity Health Toronto et de l'Université Queen's, dont elle est vice-présidente. Auparavant, elle a siégé au conseil d'administration de l'Hôpital St. Michael's et du Shaw Festival Theatre. M<sup>me</sup> Claxton est titulaire d'un baccalauréat en commerce

(avec distinction) de l'Université Queen's et du titre IAS.A conféré par l'Institut des administrateurs de sociétés. Elle est comptable professionnelle agréée.

M. Willy est président et chef de la direction de Des Nedhe Development, l'entité de développement économique de la Première Nation d'English River, qui comprend un vaste portefeuille d'entreprises et d'investissements qui vont du secteur de la construction et de l'exploitation minière au secteur du commerce de détail et des communications. Il occupe ce poste depuis août 2017. Auparavant, il était vice-président de Des Nedhe Development depuis juin 2016. De 2010 à 2016, M. Willy a été directeur de la responsabilité sociale de Cameco Corporation, une société productrice d'uranium cotée en bourse. M. Willy est un dirigeant d'entreprise chevronné qui compte 25 ans d'expérience en matière de création, d'élaboration et de direction de pratiques inclusives dans le secteur des ressources et en matière de gestion d'occasions de développement auprès des collectivités autochtones. Au cours de sa carrière, il a élaboré et mis en œuvre des stratégies novatrices et avant-gardistes d'inclusion des Autochtones et de responsabilité sociale à valeur ajoutée au sein de deux grandes entreprises du secteur des ressources, Rio Tinto et Cameco Corporation. M. Willy a toujours veillé à ce que les peuples autochtones soient considérés comme des partenaires à part entière dans le cadre de relations à long terme, ce qui lui a permis d'établir des partenariats en Australie, aux États-Unis et partout au Canada. Il est actuellement membre du comité d'innovation pour la construction de logements dans les communautés autochtones du gouvernement du Canada. Auparavant, il a été président du comité des affaires autochtones de l'Association minière du Canada, coprésident du Conseil canadien pour l'entreprise autochtone, président du programme couronné de succès Northern Career Quest et membre du conseil d'administration d'Indigenous Works. M. Willy est titulaire d'un baccalauréat en commerce de la Edwards School of Business de l'Université de la Saskatchewan.

### **Faits saillants de la Société**

Au nom de ses clients, de ses actionnaires et de son équipe, TELUS contribue à l'économie canadienne et investit de façon importante dans les collectivités qu'elle sert et où vivent et travaillent les membres de son équipe. Par exemple :

- En payant, recueillant et versant plus de 622 millions de dollars en taxes et impôts pendant le premier trimestre de 2021 au profit des gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux au Canada. Ce montant est constitué d'impôts sur le bénéfice des sociétés, de taxes de vente, d'impôts fonciers, de la part de l'employeur des cotisations sociales et de divers droits réglementaires. En tenant compte des remises visant le spectre, nous avons versé environ 35 milliards de dollars en taxes et en droits relatifs au spectre depuis 2000.
- En investissant environ 685 millions de dollars sous forme de dépenses en immobilisations, principalement dans les collectivités de partout au Canada, au cours du premier trimestre de 2021, et environ 45 milliards de dollars depuis 2000.
- En engageant des dépenses d'exploitation de 2,0 milliards de dollars au premier trimestre de 2021, notamment par l'achat d'environ 1,4 milliard de dollars de produits et services. Depuis 2000, nous avons dépensé respectivement 134 milliards de dollars et 90 milliards de dollars dans ces secteurs.
- En versant aux membres de l'équipe des salaires totalisant 0,7 milliard de dollars au premier trimestre de 2021, dont 69 millions de dollars en taxes sur la masse salariale. Depuis 2000, TELUS a versé un total de 51 milliards de dollars en salaires aux membres de l'équipe.
- En versant, en deux paiements trimestriels déclarés jusqu'en avril 2021, environ 807 millions de dollars en dividendes aux actionnaires particuliers, aux détenteurs de fonds communs de placement, aux pensionnés et aux investisseurs institutionnels. Depuis 2004, nous avons distribué plus de 19 milliards de dollars aux actionnaires au moyen de nos programmes de dividendes et de rachats d'actions, dont 14 milliards de dollars en dividendes, représentant 15 \$ par action.

### **Faits saillants relatifs à l'action communautaire**

*Poursuite de notre intervention en réponse à la COVID-19*

- La Fondation TELUS pour un futur meilleur et les Comités d'investissement communautaire versent tout leur financement de 2021 au profit d'initiatives de bienfaisance visant à aider les populations vulnérables tout au long de la pandémie et du processus de retour à la normale. Jusqu'ici cette année, la Fondation TELUS pour un futur meilleur a approuvé des subventions des Comités d'investissement communautaire d'une valeur totale de 1,3 million de dollars en appui à 94 projets de bienfaisance.

- Nous avons collaboré avec la Fondation TELUS pour un futur meilleur afin de lancer la campagne Rendons hommage, qui a permis de recueillir des fonds pour appuyer des causes caritatives qui soutiennent les collectivités les plus touchées par la pandémie et qui aident les populations vulnérables.
- La famille TELUS a posé 230 000 gestes de solidarité en toute sécurité ce trimestre-ci, dont 61 000 heures de bénévolat consignées, pour aider les personnes qui en ont le plus besoin.

#### *Promotion de la santé et du mieux-être*

- Nous avons appuyé directement la réponse à la crise sanitaire découlant de la COVID-19, notamment par l'intermédiaire de 5 de nos 13 cliniques qui administrent maintenant des vaccins. Nous avons effectué 5 000 tests de dépistage et administré plus de 500 vaccins au cours du trimestre. Depuis le début de la pandémie, nos cliniques mobiles ont effectué 18 000 tests de dépistage de la COVID-19.
- Nous avons lancé deux nouvelles cliniques Santé pour l'avenir à Vancouver et à Toronto.
- Nos 13 cliniques mobiles à l'œuvre dans 11 collectivités au Canada ont permis de tenir près de 9 000 consultations au cours du trimestre, et plus de 58 000 consultations depuis leur lancement.
- Ce trimestre, 62 000 Canadiens ont participé à des ateliers de formation TELUS Averti en ligne, dont 47 000 jeunes participants à l'événement en ligne TELUS Be Brave #EndBullying le 24 février.

#### *Accès à une connectivité essentielle*

- Nous avons intégré 4 500 nouveaux foyers au programme Internet pour l'avenir ce trimestre, ce qui a permis à 95 000 membres de familles à faible revenu et personnes handicapées de profiter d'un accès Internet à faible coût depuis le lancement du programme.
- Dans le cadre du programme Mobilité pour l'avenir, nous avons ajouté plus de 3 100 jeunes et aînés qui reçoivent un forfait subventionné de services mobiles pour rester en contact avec leurs proches et entretenir leurs réseaux de soutien essentiels. Au total, 24 000 Canadiens ont bénéficié du programme depuis son lancement.
- Nous avons prolongé notre offre d'un forfait de services mobiles à 0 \$ jusqu'au 31 août pour les plus de 14 200 appareils donnés dans le cadre du programme d'assistance d'urgence COVID-19 de Mobilité pour l'avenir, ce qui porte la valeur totale des dons en nature à plus de 16 millions de dollars.

#### *Stimulation de l'innovation sociale*

- Ce trimestre, nous avons annoncé que le Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur a effectué un investissement dans le premier fonds à vocation sociale d'origine autochtone de Raven Capital. Ensemble, nous viserons à multiplier les occasions d'affaires pour les sociétés et entrepreneurs autochtones. Nous souhaitons aussi qu'il aide à combler le fossé numérique en réduisant les inégalités socio-économiques des communautés et peuples autochtones du Canada.

#### *Évolution de la promesse de notre marque*

- En février, nous avons lancé la nouvelle promesse de notre marque, « Créons un futur meilleur », qui invite les Canadiens à se joindre à nous pour produire des retombées remarquables sur le plan humain et qui insiste sur le fait que chaque connexion avec TELUS se veut une promesse de contribuer à créer un futur meilleur pour les Canadiens grâce à notre réseau qui redonne aux collectivités.
- TELUS a été qualifiée de fournisseur de services mobiles le plus respecté au Canada pour son leadership en matière de service à la clientèle et d'action communautaire dans le cadre du programme Canada's Most Respected Corporation Awards établi par DART Insight & Communications. TELUS s'est classée au premier rang des 22 fournisseurs de services mobiles.

#### **Accès à l'information sur les résultats trimestriels**

Les investisseurs, les représentants des médias et toute autre personne intéressée peuvent consulter ce communiqué sur les résultats trimestriels, le rapport de gestion, les diapositives sur les résultats trimestriels, la version audio et la transcription de la webdiffusion à l'intention des investisseurs, ainsi que des renseignements financiers supplémentaires à [telus.com/investors](https://www.telus.com/investors).

La conférence téléphonique de TELUS sur les résultats du premier trimestre de 2021 aura lieu le **vendredi 7 mai 2021 à 13 h 30, HE (10 h 30, HP)** et comprendra un exposé suivi d'une période de questions avec les analystes en matière d'investissement. Les parties intéressées peuvent accéder à la webdiffusion à [telus.com/investors](https://telus.com/investors). Un enregistrement audio sera accessible à compter d'environ 60 minutes après la téléconférence jusqu'au 7 juin 2021, au 1-855-201-2300. Veuillez utiliser le numéro de référence 1253050# et le code d'accès 77377#. La webdiffusion sera également archivée à [telus.com/investors](https://telus.com/investors), et la transcription sera affichée sur le site web après quelques jours ouvrables.

### **Mises en garde concernant les énoncés prospectifs**

Le présent communiqué contient des énoncés prospectifs relatifs aux événements à venir ainsi qu'au rendement financier et opérationnel de TELUS Corporation. « TELUS » et « nous » désignent aux présentes TELUS Corporation ainsi que, si le contexte s'y prête ou l'exige, les filiales de celle-ci.

Les énoncés prospectifs comprennent tout énoncé non fondé sur des faits passés. Ils portent entre autres sur nos objectifs et les stratégies déployées pour les atteindre, nos objectifs financiers consolidés, nos perspectives, notre actualité, notre programme pluriannuel de croissance du dividende, ainsi que nos plans et nos attentes à l'égard des répercussions de la pandémie de COVID-19 et des mesures prises pour y faire face. Les énoncés prospectifs se caractérisent généralement par des mots comme « hypothèse », « but », « prévisions », « objectif », « perspectives », « stratégie », « cible » et autres expressions semblables, par des verbes comme « viser », « anticiper », « croire », « s'attendre à », « s'efforcer », « planifier », « prévoir », « chercher » ou « estimer », ainsi que par l'emploi du conditionnel ou du futur. Ces énoncés sont présentés conformément aux dispositions d'exonération prévues dans les lois sur les valeurs mobilières applicables au Canada et la *Private Securities Litigation Reform Act of 1995* des États-Unis.

Par nature, les énoncés prospectifs présentent des risques et des incertitudes. Ils sont basés sur des hypothèses, relatives entre autres à l'évolution de la situation et des stratégies économiques. Ces hypothèses étant susceptibles de se révéler inexactes, il est possible que nos résultats ou les événements diffèrent sensiblement des prévisions formulées expressément ou implicitement dans les énoncés prospectifs.

Nos hypothèses pour les prévisions de 2021, qui sont énoncées à la rubrique 9 intitulée « Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires » du rapport de gestion annuel de 2020, restent les mêmes, à l'exception des modifications suivantes :

- Nos estimations révisées de la croissance du PIB en 2021 au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec sont de 5,9 %, 5,7 %, 5,6 %, 5,7 % et 5,8 %, respectivement (par rapport à 4,5 %, 4,5 %, 4,4 %, 4,8 % et 4,6 %, respectivement, dans le rapport de gestion annuel de 2020).
- Nos estimations révisées du taux de chômage annuel en 2021 au Canada, en Colombie-Britannique et en Alberta sont de 7,7 %, 6,7 % et 9,6 %, respectivement (par rapport à 7,8 %, 6,9 % et 9,9 %, respectivement, dans le rapport de gestion annuel de 2020).
- Nos estimations révisées du nombre non ajusté de mises en chantier d'habitations en 2021 au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec sont de 232 000, 39 000, 28 000, 82 000 et 60 000 logements, respectivement (par rapport à 202 000, 35 000, 24 000, 77 000 et 48 000 logements, respectivement, dans le rapport de gestion annuel de 2020).

L'incidence de ces estimations de la croissance économique et le moment de leur incidence dépendront des événements réels dans certains secteurs de l'économie canadienne.

Les risques et incertitudes susceptibles de faire en sorte que le rendement ou les événements s'écartent considérablement des énoncés prospectifs figurant aux présentes et dans d'autres documents déposés par TELUS ont entre autres trait à ce qui suit :

- La pandémie de COVID-19, y compris son incidence sur nos clients, sur nos fournisseurs, sur les membres de notre équipe et sur nos collectivités, ainsi que les changements engendrés par la pandémie

dans notre entreprise et nos activités, notamment l'offre et la demande à l'égard des produits et services que nous offrons et les réseaux de distribution au moyen desquels nous offrons ces produits et services.

- 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 9.1, « Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*, de notre rapport de gestion du premier trimestre de 2021, notamment : la possibilité que le gouvernement permette le regroupement de concurrents dans notre industrie ou, à l'inverse, 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, y compris l'annonce, par le gouvernement fédéral en mars 2020 (laquelle a été réitérée en juin 2020), de mesures visant une réduction de 25 %, au cours des deux prochaines années, des tarifs liés aux forfaits mobiles postpayés Apportez votre propre appareil comprenant de 2 Go à 6 Go de données des entreprises de services mobiles nationales; les lois et règlements fédéraux et provinciaux en matière de protection des consommateurs, y compris l'introduction par le gouvernement fédéral du projet de loi C-11, *Loi de 2020 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique*, laquelle a pour but de *donner aux consommateurs de nouveaux droits en matière de protection de la vie privée et d'imposer de nouvelles pénalités monétaires en cas de non-conformité*; les modifications apportées aux lois fédérales existantes; les menaces possibles visant l'autorité de réglementation fédérale unitaire en matière de communications au Canada; les menaces possibles liées à la capacité du CRTC d'appliquer le *Code sur la vente en gros*, qui vise à s'assurer que les entreprises intégrées verticalement traitent de façon équitable les distributeurs de radiodiffusion et les services de programmation concurrents; 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, la disponibilité et l'échéancier de libération du spectre, ainsi que les consultations en cours et futures et les décisions concernant les cadres de délivrance de licences de spectre et de la politique du spectre, les enchères de spectre et 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 les règlements fédéraux américains relatifs à 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, ainsi que les décisions prises par d'autres gouvernements étrangers, qui pourraient entraîner une pénurie générale des jeux de puces et des autres équipements; les restrictions concernant la propriété et le contrôle d'actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») 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. Les territoires dans lesquels nous exerçons nos activités, ainsi que les contrats que nous concluons [particulièrement ceux de TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International »)] exigent que nous nous conformions ou que nous facilitions la conformité de nos clients à de nombreux régimes juridiques complexes et parfois contradictoires, à l'échelle tant locale qu'internationale. Se reporter à *La performance financière de TELUS International, qui se répercute sur notre performance financière*.

- L'environnement concurrentiel, y compris notre capacité à assurer la rétention des clients en leur offrant une expérience client améliorée qui se différencie de celle qu'offrent nos concurrents, incluant le déploiement et l'exploitation des infrastructures de réseau en évolution; l'intense concurrence, y compris la capacité des concurrents au sein de l'industrie à conjuguer les nouveaux services qu'ils offrent et, dans certains cas, des services moyennant un seul tarif mensuel groupé ou réduit, avec leurs services 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; l'intense concurrence soutenue touchant tous les services entre les entreprises de télécommunications, les câblodistributeurs, d'autres entreprises de communications et des entreprises offrant des services par contournement qui, entre autres choses, exerce des pressions sur le montant facturé mensuel moyen par abonné (le « MFMMMA ») actuel et futur, sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA »), sur les frais d'acquisition et de rétention et sur les taux de désabonnement liés à tous les services, comme le font les conditions du marché, les mesures prises par le gouvernement, les habitudes d'utilisation des clients, la tendance favorisant les plus importants lots de données ou les tarifs fixes pour les services de voix et les services de données, les forfaits liés aux services de voix et aux services de données et la disponibilité des réseaux Wi-Fi pour les services de données; les regroupements, les fusions et les acquisitions de concurrents au sein de l'industrie; les ajouts d'abonnés, les pertes d'abonnés et les volumes de rétention des abonnés; 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; la capacité de TELUS International à livrer concurrence aux entreprises de services professionnels offrant des services de consultation, aux entreprises de technologies de l'information dotées de capacités numériques, et aux entreprises traditionnelles offrant des services fournis par des centres de contact et des services d'impartition des processus d'affaires qui accroissent leurs capacités afin d'offrir des services numériques générant des marges et une croissance plus élevées; en ce qui concerne nos services TELUS Santé, notre capacité à livrer 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, aux fournisseurs mondiaux qui pourraient accroître leur présence au Canada, ainsi qu'à assurer la prestation de services de soins de santé virtuels, de services de santé préventifs et de services d'intervention en cas d'urgence personnelle; et en ce qui concerne TELUS Agriculture, bien que nous offrions un vaste éventail de solutions par rapport aux autres fournisseurs de technologies agricoles, notre capacité à livrer concurrence à des entreprises offrant des services ciblés en matière de logiciels et d'IdO.
- Le remplacement de la technologie, y compris l'utilisation réduite et la banalisation accrue des services de voix fixes locaux et interurbains 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, 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 MFMMMA et des PMMA, 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 données existants ou donner lieu à une retarification de ces services; les solutions de technologie auto-installées.
- 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 patrimoniaux; le déploiement et l'évolution des technologies et systèmes à large bande mobiles de même que les avantages et les gains d'efficacité devant en découler, 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 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; les investissements dans la résilience et la fiabilité du réseau, y compris pour composer avec les variations des niveaux d'utilisation découlant des restrictions imposées en réponse à la COVID-19; 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 qui sont censées avoir lieu en juin 2021 et les enchères de spectre des ondes millimétriques, qui devraient débiter en 2021 selon le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie, qui pourraient ne pas avoir lieu selon nous avant 2023 ou par la suite, de même que 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 2023. 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 patrimoniaux 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 effectuer et à intégrer des acquisitions au sein de nos activités et de notre culture, à procéder à des dessaisissements ou à établir des partenariats de manière fructueuse et 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; ainsi que notre capacité de gérer efficacement l'expansion de notre infrastructure et de notre équipe.
- 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 ou les tentatives d'accès non autorisés 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'efficience 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, ainsi que l'exposition à divers risques liés à l'économie, au commerce international ou à la politique ainsi que d'autres risques liés au commerce mondial.
- 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 techniques et les bris d'infrastructures; 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 phénomènes météorologiques extrêmes; les épidémies; les pandémies (y compris la pandémie de COVID-19 actuelle); 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.
- La performance financière de TELUS International, qui se répercute sur notre performance financière. Les facteurs susceptibles de se répercuter sur la performance financière de TELUS International sont décrits dans les documents publics déposés par cette dernière sur les sites SEDAR et EDGAR, et comprennent notamment ce qui suit : la vive concurrence de la part de sociétés qui offrent des services semblables à ses services; la capacité de TELUS International à accroître et à maintenir sa rentabilité, la technologie et les attentes de ses clients évoluant plus rapidement que sa gamme de services et le rythme auquel elle met au point ses outils et ses processus internes; le maintien par TELUS International de sa culture au fur et à mesure qu'elle prend de l'expansion; l'incidence de la conjoncture économique et géopolitique sur les entreprises de ses clients et la demande pour ses services; le fait qu'une partie importante des produits d'exploitation de TELUS International est générée par un nombre restreint de clients importants; la consolidation continue dans plusieurs des marchés verticaux dans lesquels TELUS International offre des services pourrait entraîner la perte d'un client; la capacité de TELUS International à attirer et à retenir des membres de l'équipe compétents pour soutenir ses activités; l'incidence défavorable de la pandémie de COVID-19 sur les activités et les résultats financiers de TELUS International; l'incidence défavorable sur TELUS International, advenant le cas où certains contractuels seraient considérés comme des employés, et les coûts liés à la défense, au règlement ou à la résolution de toute poursuite future (y compris les demandes d'arbitrage) liée au classement des contractuels indépendants; la capacité de TELUS International à trouver et à saisir des occasions d'acquisition, à intégrer les entreprises acquises et à réaliser les avantages de telles acquisitions et à gérer les risques connexes; des cyberattaques ou la communication non autorisée d'informations qui donnerait accès à des informations et données sensibles ou confidentielles des clients de TELUS International ou de leurs clients finaux pourraient ternir sa réputation et miner la confiance des clients; l'entreprise pourrait ne pas croître comme TELUS International l'anticipe actuellement à la suite de réactions négatives du public concernant l'impartition de ses services à l'étranger, de la législation proposée ou pour une autre raison; des facteurs indépendants de la volonté de TELUS International pourraient nuire à sa capacité à répondre aux attentes des clients quant à ses services de modération de contenu, et les membres de son équipe responsable de la modération de contenu pourraient être aux prises avec des troubles émotionnels ou cognitifs dans le cadre de leur travail; TELUS International n'a pas d'historique d'exploitation en tant que société distincte cotée en bourse. Le cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (les « actions à droit de vote subalterne de TELUS International ») pourrait être volatil et susceptible de fluctuer en raison d'un certain nombre de facteurs indépendants de sa volonté, y compris des variations réelles ou anticipées de la rentabilité; des faits nouveaux généraux d'ordre économique, social ou politique; des variations des conditions au sein de l'industrie; des modifications de la réglementation en matière de gouvernance; l'inflation; la situation générale sur les marchés des valeurs mobilières; et d'autres événements significatifs. TELUS International pourrait choisir de publier ses cibles ou de fournir d'autres projections relatives à ses activités et elle pourrait être incapable d'atteindre ces cibles, ce qui pourrait entraîner une réduction du cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International. Une réduction du cours des

actions à droit de vote subalterne de TELUS International découlant de ces facteurs ou d'autres facteurs pourrait entraîner une diminution de la juste valeur des actions à droit de vote multiple de TELUS International détenues par TELUS.

- Les questions touchant les ressources humaines, y compris l'embauche, la rétention et la formation appropriée du personnel dans une industrie hautement concurrentielle (y compris la rétention des membres de l'équipe par suite des importantes acquisitions effectuées récemment dans des domaines d'activité émergents pour nous) et le niveau de participation de nos employés, notre capacité à maintenir notre culture unique tout en accroissant l'envergure de nos activités, le risque que certains contractuels indépendants de Lionbridge AI, une entreprise acquise par TELUS International, soient considérés comme des employés, de même que la santé de notre équipe.
- 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, de réduire le ratio de la dette nette par rapport au BAIIA afin qu'il se situe dans la fourchette visée, compte tenu des besoins en liquidités liés aux enchères de spectre, 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, les décisions et les faits nouveaux en matière de réglementation, ainsi que les événements touchant la continuité des activités. 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 ordinaires en vertu d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités, au moment souhaité si une telle offre publique est mise en place et si nous estimons que cela représente une bonne occasion, en fonction de notre situation financière et de nos perspectives, et du cours de nos actions ordinaires 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 ou mis en place 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 risques liés au climat (comme les phénomènes météorologiques extrêmes ou d'autres catastrophes naturelles), les déchets et le recyclage des déchets; les risques liés aux systèmes d'alimentation au carburant dans nos immeubles; les attentes en constante évolution du gouvernement et du public pour ce qui est des questions environnementales et de nos réponses; ainsi que les enjeux liés à des épidémies ou à des pandémies, y compris la pandémie de COVID-19 et notre réponse à cette pandémie, qui pourraient accroître ou accentuer ces facteurs.
- 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 et la pandémie de COVID-19 actuelle ainsi que la réponse des secteurs public et privé à cette pandémie; 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 relatifs à la solvabilité; les fluctuations des taux de change dans les régions où nous exerçons des activités; les notations de crédit des dettes souveraines et leur incidence sur le coût d'emprunt; 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 en détail à la rubrique 9, intitulée « Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires » et à la rubrique 10, intitulée « Risques et gestion des risques », du rapport de gestion annuel de 2020. Ces descriptions sont intégrées par renvoi dans cette mise en garde, mais ne représentent pas une liste complète des risques pouvant avoir une incidence sur TELUS.

Nombre de ces facteurs sont indépendants de notre volonté ou vont au-delà de nos attentes ou de nos connaissances. D'autres risques ou incertitudes dont nous ignorons l'existence ou que nous jugeons non pertinents pour l'instant peuvent aussi nuire grandement à notre situation financière, à notre rendement financier, à nos flux de trésorerie, à notre entreprise ou à notre réputation. À moins d'indications contraires dans le présent document, les énoncés prospectifs formulés aux présentes n'expriment pas les effets potentiels d'éléments spéciaux ou non récurrents, ni de fusions, d'acquisitions, de cessions ou d'autres combinaisons ou transactions commerciales pouvant être annoncées ou survenir après la date du présent document.

Les lecteurs sont avertis de ne pas se fier indûment aux énoncés prospectifs. Ces énoncés décrivent nos attentes et s'appuient sur nos hypothèses à la date de publication du document. Ils sont sujets à changer après cette date. À moins que la loi ne l'exige, nous n'avons ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs contenus dans le présent document. Les énoncés prospectifs contenus dans ce communiqué sont présentés dans le but d'aider les investisseurs et autres personnes intéressées à comprendre certains éléments clés de nos résultats financiers escomptés en 2021 ainsi que nos objectifs, priorités stratégiques et perspectives commerciales. Ces renseignements pourraient ne pas se prêter à d'autres fins.

Cette mise en garde vise l'ensemble des énoncés prospectifs inclus dans le présent document.

## Mesures non soumises aux principes comptables généralement reconnus et autres mesures financières

Nous avons fait état de mesures non soumises aux PCGR utilisées pour évaluer le rendement de TELUS ainsi que pour déterminer le niveau de conformité avec les clauses restrictives et gérer notre structure de capital. Comme les mesures non soumises aux PCGR n'ont habituellement pas de définition standard, leur comparaison avec des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs pourrait ne pas tenir. En vertu de la réglementation sur les valeurs mobilières, de telles mesures doivent être définies clairement et faire l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables. Certains des indicateurs n'ont pas de définition couramment acceptée dans l'industrie.

**Bénéfice net rajusté et bénéfice par action de base rajusté** : Ces mesures servent à évaluer le rendement à un niveau consolidé et excluent les éléments pouvant, selon la perspective de la direction, occulter les tendances de fond sur le plan du rendement de l'entreprise. Ces mesures ne doivent pas être considérées comme une solution de remplacement au bénéfice net et au bénéfice par action de base lors de l'évaluation du rendement de TELUS.

### Rapprochement du bénéfice net rajusté

En dollars canadiens et en millions	Trimestre clos le		
	31 mars		
	2021	2020	Variation
<b>Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires</b>	<b>331</b>	350	(19)
Ajouter (déduire) :			
Coûts de restructuration et autres coûts, après l'impôt sur les bénéfices	<b>27</b>	47	(20)
Redressements d'impôt	<b>—</b>	(3)	3
Quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières	<b>1</b>	6	(5)
<b>Bénéfice net rajusté</b>	<b>359</b>	400	(41)

### Rapprochement du BPA de base rajusté

En dollars canadiens	Trimestre clos le		
	31 mars		
	2021	2020	Variation
<b>BPA de base</b>	<b>0,25</b>	0,28	(0,03)
Ajouter :			
Coûts de restructuration et autres coûts, après l'impôt sur les bénéfices, par action	<b>0,02</b>	0,04	(0,02)
<b>BPA de base rajusté</b>	<b>0,27</b>	0,32	(0,05)

**BAIIA** (bénéfice d'exploitation avant intérêts, impôts et amortissement) : Nous avons fait état du BAIIA et fourni des indications à ce sujet, car il s'agit d'un instrument clé de l'évaluation du rendement à un niveau consolidé. Souvent déclaré, le BAIIA est une mesure couramment utilisée par les investisseurs et les établissements de crédit comme indicateur du rendement opérationnel d'une entreprise et de sa capacité à contracter des dettes et à les honorer, et comme indicateur d'évaluation. Le BAIIA ne doit pas servir de solution de remplacement au bénéfice net pour l'évaluation du rendement de TELUS, pas plus qu'il ne doit servir de mesure des flux de trésorerie. Le BAIIA, tel que le calcule TELUS, équivaut aux produits d'exploitation et autres produits moins le total des charges pour l'achat de biens et services et des charges pour les avantages sociaux des employés.

Nous calculons aussi le **BAIIA rajusté** de façon à en exclure les éléments non représentatifs de nos activités courantes et ne devant pas, selon nous, faire partie d'un indicateur d'évaluation à long terme, ou ne devant pas être inclus dans l'évaluation de notre capacité à contracter des dettes et à les honorer.

### Rapprochement du BAIIA

	Trimestre clos le 31 mars	
En dollars canadiens et en millions	2021	2020
<b>Bénéfice net</b>	<b>333</b>	353
Coûts de financement	<b>207</b>	192
Impôts sur les bénéfices	<b>132</b>	139
Dépréciation	<b>524</b>	523
Amortissement des immobilisations incorporelles	<b>265</b>	202
<b>BAIIA</b>	<b>1 461</b>	1 409
Ajout des coûts de restructuration et autres coûts inclus dans le BAIIA	<b>41</b>	60
<b>BAIIA, excluant les coûts de restructuration et autres coûts</b>	<b>1 502</b>	1 469
Ajout de la quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières	<b>1</b>	6
<b>BAIIA rajusté</b>	<b>1 503</b>	1 475

**Flux de trésorerie disponible :** Nous rendons compte de cette mesure comme indicateur supplémentaire de notre rendement opérationnel. Il n'existe pas de définition de « flux de trésorerie disponible » couramment acceptée dans l'industrie. Cette donnée ne doit pas être considérée comme une solution de remplacement aux mesures indiquées dans les états consolidés intermédiaires condensés des flux de trésorerie. Le flux de trésorerie disponible exclut certains changements au fonds de roulement (créances clients et fournisseurs), le produit d'actifs cédés, et d'autres sources de fonds et leur utilisation, comme le signalent les états consolidés intermédiaires condensés des flux de trésorerie. Il indique la somme d'argent tirée de l'exploitation de l'entreprise disponible après déduction des dépenses en immobilisations (à l'exclusion des achats de licence de spectre) et qui peut servir, entre autres, à payer des dividendes, à rembourser des dettes, à racheter des actions ou à effectuer d'autres investissements. Nous ne tenons pas compte des effets des modifications comptables qui n'ont aucune incidence sur la trésorerie, comme les normes IFRS 15 et IFRS 16. Le produit d'actifs cédés ou d'activités de financement peut contribuer au flux de trésorerie disponible de temps à autre.

### **Calcul du flux de trésorerie disponible**

Trimestre clos le 31 mars

En dollars canadiens et en millions	2021	2020
<b>BAIIA</b>	<b>1,461</b>	1,409
Déduction des gains hors trésorerie découlant de la vente de biens, d'installations et d'équipement	—	(3)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	(12)	12
Effets des actifs sous contrat, de leur acquisition et de leur exécution (incidence de la norme IFRS 15) et du programme de financement d'appareil Paiements faciles	52	112
Effets du montant en capital des obligations locatives (incidence de la norme IFRS 16)	(123)	(84)
Contrats de location anciennement comptabilisés comme contrats de location-financement (incidence de la norme IFRS 16)	—	27
Éléments des états consolidés intermédiaires condensés des flux de trésorerie :		
Rémunération nette fondée sur des actions	35	23
Charges nettes liées aux régimes à prestations déterminées des employés	26	27
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations déterminées des employés	(16)	(15)
Intérêts payés	(199)	(177)
Intérêts reçus	2	3
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre <sup>1</sup>	(685)	(665)
Flux de trésorerie disponible avant impôt sur les bénéfices	541	669
Impôt sur les bénéfices payé, déduction faite des remboursements	(220)	(124)
<b>Flux de trésorerie disponible</b>	<b>321</b>	545

(1) Voir la note 31 des états financiers consolidés pour en savoir plus.

## **À propos de TELUS**

TELUS (TSX : T, NYSE : TU) est une société dynamique spécialisée en technologies des communications et un chef de file mondial, grâce à des produits d'exploitation annuels de 16 milliards de dollars et à 16 millions de connexions clients à ses services mobiles, ses services de transmission de données et de la voix, ses services IP et ses services de télévision, de vidéo, de divertissement et de sécurité. Nous misons sur nos technologies de pointe et sur la compassion pour produire des retombées remarquables sur le plan humain. Nous accordons depuis longtemps la priorité aux clients. Cette orientation transparaît dans toutes nos sphères d'activité et nous a valu de devenir un indéniable chef de file de la fidélisation et du service à la clientèle. En 2020, le réseau mobile de TELUS a été reconnu comme le plus rapide du monde, ce qui confirme notre volonté d'offrir aux Canadiens des technologies supérieures qui nous relie aux personnes, aux ressources et à l'information qui rendent nos vies meilleures. TELUS Santé est le chef de file canadien des technologies numériques de la santé. Elle améliore l'accès aux services de santé et de mieux-être, et révolutionne la circulation des données médicales dans le continuum de soins. TELUS Agriculture fournit des solutions numériques novatrices aux acteurs de la chaîne de valeur agricole. Elle améliore la production alimentaire en misant sur de meilleurs processus et sur l'exploitation des données des agroentreprises. TELUS International (TSX et NYSE : TIXT) innove dans le domaine de l'expérience client numérique. Elle propose des solutions de gestion de contenu et d'intelligence artificielle de prochaine génération aux entreprises internationales des secteurs de la technologie et des jeux, du commerce électronique et des technologies financières, des communications et des médias, des soins de santé, du voyage et de l'hébergement. TELUS et TELUS International exercent leurs activités dans plus de 25 pays aux quatre coins du monde.

Fidèles à la philosophie communautaire solidement ancrée « Nous donnons où nous vivons » de l'entreprise et à sa vocation sociale de connecter avec passion tous les citoyens pour rendre le monde meilleur, les membres de l'équipe TELUS, actuels et retraités, ont offert plus de 820 millions de dollars et 1,6 million de jours de bénévolat à la collectivité depuis 2000. La générosité sans précédent des membres de l'équipe et leur incroyable action bénévole ont d'ailleurs fait de TELUS l'entreprise la plus généreuse au monde.

Pour en savoir plus sur TELUS, visitez [telus.com](http://telus.com) ou suivez-nous sur Twitter (@TELUSnews) et sur Instagram (@Darren\_Entwistle).

### **Relations avec les investisseurs**

Robert Mitchell  
647-837-1606  
[ir@telus.com](mailto:ir@telus.com)

### **Relations médiatiques**

Steve Beisswanger  
514-865-2787  
[steve.beisswanger@telus.com](mailto:steve.beisswanger@telus.com)