Les premiers à répondre aux besoins du monde

RAPPORT ANNUEL 2020

TELUS[MD]

Nous sommes le chef de file mondial

TELUS est une société dynamique spécialisée en technologies des communications et un chef de file mondial dans son secteur, grâce à des produits d'exploitation annuels de 16 milliards de dollars et à 16 millions de connexions clients à ses services mobiles, à ses services de transmission de données et de la voix, à ses services IP et à ses services de télévision, de vidéo, de divertissement et de sécurité. Chez TELUS, nous exploitons notre technologie de pointe et notre compassion pour produire des retombées remarquables sur le plan humain. La priorité que nous accordons aux clients transparaît dans toutes nos sphères d'activités et nous a valu de devenir un chef de file indéniable de la fidélisation et de l'excellence du service à la clientèle. TELUS Santé est un chef de file en technologie de soins de santé numériques au Canada, TELUS Agriculture propose des solutions numériques novatrices pour toute la chaîne de valeur agricole, et TELUS International est un innovateur de premier plan en expérience client numérique qui propose des solutions de prochaine génération en matière d'IA et de gestion du contenu pour des marques mondiales.

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

Le présent rapport renferme de nombreuses photos qui ont été prises avant la pandémie de COVID-19. Pour les photos prises en 2020, toutes les précautions nécessaires ont été strictement respectées. TELUS s'engage à garantir la santé et la sécurité des membres de son équipe, de ses clients et de ses collectivités.

1–9
Revue de la société
Aide apportée à nos parties prenantes pendant une année hors de l'ordinaire, résultats et faits saillants de 2020, et objectifs pour 2021

11–15
Lettre du chef de la direction aux investisseurs
Nos parties prenantes sont connectées à ce qui importe le plus grâce à notre leadership en socio-capitalisme

16–17
Survol de notre mission sociale
Comment nous exploitons le potentiel de la technologie pour obtenir de brillants résultats sur le plan humain

18–21
Survol des activités
Examen de nos activités mobiles et filaires

22–29
Leadership
L'équipe de la haute direction, des questions et leurs réponses, le conseil d'administration et la gouvernance

30–196
Revue financière
Information financière détaillée, une lettre de notre chef des services financiers et d'autres ressources pour les investisseurs

Toute l'information financière est donnée en dollars canadiens, sauf indication contraire.
© TELUS Corporation, 2021. Tous droits réservés. Certaines appellations de produits et de services mentionnés dans le présent rapport sont des marques de commerce. Les mentions MC, MD ou ® désignent les marques appartenant à TELUS Corporation ou à ses filiales. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Quand la situation est à son pire, notre équipe demeure la meilleure

En 2020, nos vies professionnelles, scolaires et sociales ont radicalement changé. En tant que citoyens, membres de l'équipe et employeurs, nous avons dû réagir de façon inédite pour assurer la sécurité, la connexion, la santé et la productivité de nos familles, collèges et concitoyens.

Opérer des changements significatifs est au cœur de notre leadership en socio-capitalisme. Il ne s'agit pas seulement de notre engagement à donner où nous vivons pour renforcer nos collectivités, mais aussi de la façon dont nous tirons parti de notre technologie novatrice de premier ordre pour répondre aux problèmes sociaux mondiaux les plus pressants. Notre capacité à réagir à cette pandémie – rapidement et efficacement – est un résultat direct de la stratégie gagnante que nous employons depuis deux décennies.

Célébrer le pouvoir de la compassion, de l'innovation et du travail d'équipe inspiré

Don de trousses de soins à des gens dans le besoin

Le Club des ambassadeurs de TELUS du centre de Toronto, y compris Asharaf Sheriff et ses enfants, a préparé 100 trousses de soins pour les donner à l'Agincourt Community Services Association (ACSA) de Toronto. L'ACSA s'occupe de différents problèmes, dont la pauvreté systémique, la faim, le logement insalubre, l'itinérance, le chômage, l'accessibilité et l'isolement social. Chaque trousse contient des masques portant la marque TELUS, des paires de gants et du désinfectant pour les mains. Elles ont été distribuées aux résidents locaux dans le besoin pour les aider à se protéger durant la pandémie.

Prendre soin des animaux

De nombreux membres de l'équipe mobilisés, y compris Tania Stupavsky, ont visité une ferme d'alpagas de Mont-Saint-Hilaire, au Québec, dans le but d'améliorer l'habitat des animaux. L'équipe voulait appuyer une petite entreprise familiale dans le cadre de la campagne #AidonsNosPME de TELUS et cherchait une activité parfaite pour les familles qui permettrait d'appliquer en toute sécurité les mesures de distanciation physique. Ensemble, ces membres de l'équipe ont débarrassé une forêt de ses débris pour donner plus d'espace aux alpagas, qui pourront se promener dans la nature en toute liberté.

darren_entwistle Dans un réel exemple de collaboration, les membres de notre équipe @TELUS, conjointement avec des retraités de TELUS et des entreprises locales, se sont réunis pour aider la Première nation Soowahlie, en Colombie-Britannique. L'équipe a livré près de 3 000 livres de denrées, y compris des produits frais, de la viande et des articles non périssables. Merci à Kyle Tom de North American Produce (@napsvancouver) et à Chris Les de Meadow Valley Meats d'avoir fourni les denrées au prix coûtant et d'avoir fait don d'une partie de la livraison; et au retraité de TELUS Mark Ens de Big Box Outlets, qui a commandé nos articles non périssables, dont des centaines de livres de denrées alimentaires non périssables. Finalement, un gros merci à tous les membres de l'équipe TELUS qui ont apporté leur aide, notamment Andrew Marshall, Anne Zhong (@vancity_anne), Courtney Samson, Devin Campbell, Eric Nordgren, Neil Marshall, Norman Leffler, Sean, Tresson Marsh et Rob Aiello pour votre enthousiasme et votre travail d'équipe inspiré. Bravo! #TousConnectés #COVID19 #COVID19Canada #CoronavirusCanada #TELUS #NousDonnonsOùNousVivons

Fournir aux personnes âgées la technologie nécessaire pour rester connectées

En Alberta, la West Country Family Service Association propose des soins de santé, des services d'aide et des activités sociales aux personnes qui, en raison de leurs limites physiques ou affectives, sont isolées chez elles. TELUS a appris que des personnes âgées clientes de l'Association avaient besoin de tablettes à des fins pédagogiques et de connexions Internet pour rester en contact avec leur famille, surtout durant la pandémie. Notre équipe a rapidement répondu à l'appel et a obtenu le prêt de plusieurs terminaux intelligents qui ont été installés par les techniciens Jason Melanson (à gauche) et Kevin Maxwell (à droite) à l'Association. Mieux encore, l'équipe de West Country offre maintenant des formations technologiques aux personnes âgées. Nous espérons que ce programme leur permettra d'adopter Internet et la technologie de façon permanente, et ainsi de garder le contact avec leurs proches.

Faire preuve d'innovation au quotidien

En septembre, des membres de l'équipe de Montréal et de Guatemala ont participé à leurs toutes premières Journées de la bienveillance, une initiative qui visait à créer des synergies entre ces deux équipes séparées par des milliers de kilomètres. De la préparation de repas chauds pour les sans-abri de Guatemala à la livraison de paniers d'épicerie aux personnes âgées du quartier, ce sont plus de 250 actes de générosité qui ont illuminé la journée de nombreux citoyens. Les équipes, y compris Aline Restikian (à gauche) et Luis Zuleta, ont participé ensemble à divers projets pour redonner à leur collectivité au Canada et au Guatemala. Devant le succès de l'initiative, elles ont décidé d'en faire une tradition annuelle.

darren_entwistle Je suis fier de notre équipe @TELUS et de ses efforts soutenus pour aider nos collectivités, y compris 55 de nos incroyables membres de l'équipe @TELUSfr dirigés par Caroline, Nathalie, Stéphanie et Pierre, qui ont fait du porte-à-porte à Saint-Georges de Beauce, au Québec, pour ramasser des denrées alimentaires pour @moissonbeauce. Aidant près de 350 personnes dans le besoin, ils ont ramassé plus de 2 800 kg de provisions des quelque 600 familles participantes. Bravo à l'équipe! #OnResteUnis #TousConnectés #COVID19 #COVID19Canada #CoronavirusCanada #TELUS

darren_entwistle Juste à temps pour les fêtes, nos nouveaux masques animaux-vedettes @TELUS mettant en vedette nos adorables léopards des neiges et pingouins aideront non seulement à vous protéger, mais protégeront aussi vos familles et nos collectivités. Grâce au soutien de nos clients et membres de l'équipe, y compris Katie et sa famille, nous avons pu amasser des centaines de milliers de dollars pour soutenir les mesures d'aide liées à la COVID-19 par l'intermédiaire de @teluspourunfuturmeilleur. Cliquez sur le lien pour voir les différents masques offerts. #PortezUnMasque #MasquesTELUS #AnimauxVedettesTELUS

Nous réagissons à une situation extraordinaire d'une manière hors de l'ordinaire

150 millions de dollars

pour les mesures d'aide liées à la COVID-19

10 millions de dollars

pour soutenir les soins de santé publics

535 000 $

pour la Fondation TELUS pour un futur meilleur[MC] grâce à la vente de masques animaux-vedettes portant la marque TELUS

TELUS sera là pour nos collectivités, comme nous l'avons toujours été, tout au long de la pandémie de COVID-19 et par la suite. Qu'il s'agisse d'aider les familles à rester en contact quand des êtres chers sont à l'hôpital, les citoyens à rester productifs alors qu'ils travaillent et apprennent à distance, et les entreprises à effectuer un virage dans leurs activités pour pouvoir continuer de servir les clients ou encore d'exploiter le potentiel de la technologie pour améliorer les résultats en santé, nous sommes les premiers à répondre aux besoins du monde.

14 200

appareils donnés pour connecter des Canadiens à risque

360 000

masques fabriqués et donnés

13 300

sacs à dos remplis de fournitures scolaires et de masques animaux-vedettes portant la marque TELUS

12 700

évaluations de COVID-19 faites par les cliniques mobiles TELUS

1 250 000

heures de bénévolat virtuel

29 000

professionnels de la santé outillés pour faire des visites vidéo avec leurs patients

Obtenir de solides résultats et garder les citoyens connectés

Exploitation

+5,5 %
Produits d'exploitation et autres produits
2020 : 15,5 milliards $ 2019 : 14,7 milliards $

+0,2 %
BAIIA ajusté[1]
2020 : 5,7 milliards $ 2019 : 5,7 milliards $

–1,8 pt
Marge du BAIIA ajusté[1]
2020 : 37,0 % 2019 : 38,8 %

+5,2 %
Dividendes déclarés par action[2]
2020 : 1,18495 $ 2019 : 1,12625 $

Amélioration de 48 pt
du ratio de distribution[1,3]
2020 : 67 % 2019 : 115 %

Ressources financières

+14 %
Total des actifs
2020 : 43,3 milliards $ 2019 : 38,0 milliards $

+17 %
Entrées liées aux activités d'exploitation
2020 : 4,6 milliards $ 2019 : 3,9 milliards $

+54 %
Flux de trésorerie disponibles[1]
2020 : 1,4 milliard $ 2019 : 0,9 milliard $

–4,5 %
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)
2020 : 2,8 milliards $ 2019 : 2,9 milliards $

–6,6 pt
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires[4]
2020 : 10,1 % 2019 : 16,7 %

Connexions clients[5]

+535 000
Ajouts nets d'abonnés au service mobile
2020 : 10,7 millions 2019 : 10,2 millions

+157 000
Ajouts nets d'abonnés à Internet
2020 : 2,1 millions 2019 : 2,0 millions

+55 000
Ajouts nets d'abonnés au service de télévision
2020 : 1,2 million 2019 : 1,2 million

–40 000
Pertes nettes des services résidentiels de transmission de la voix
2020 : 1,2 million 2019 : 1,2 million

+99 000
Ajouts nets d'abonnés aux services de sécurité
2020 : 707 000 2019 : 608 000

Produits d'exploitation et autres produits (en milliards de dollars)

BAIIA ajusté[1] (en milliards de dollars)

Dividendes déclarés par action[2] (en dollars)

Total des connexions clients[5] (en millions)

Résultats financiers et d'exploitation de 2020

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	**2020**	2019	Variation en %
Exploitation			
Produits d'exploitation et autres produits	**15 463 $**	14 658 $	5,5
Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA)[1]	**5 494 $**	5 554 $	(1,1)
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1]	**5 753 $**	5 688 $	1,1
BAIIA ajusté[1]	**5 701 $**	5 693 $	0,2
Marge du BAIIA ajusté[1] (en %)	**37,0**	38,8	–
Bénéfice d'exploitation	**2 482 $**	2 977 $	(16,6)
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**1 207 $**	1 746 $	(30,9)
Bénéfice par action (BPA) de base[2]	**0,95 $**	1,45 $	(34,5)
BPA de base ajusté[1,2]	**1,06 $**	1,43 $	(25,9)
Dividendes déclarés par action[2]	**1,18495 $**	1,12625 $	5,2
Ratio de distribution[1,3] (en %)	**67**	115	–
Secteur des services mobiles			
Produits d'exploitation externes et autres produits d'exploitation	**7 914 $**	8 149 $	(2,9)
BAIIA ajusté[1]	**3 689 $**	3 728 $	(1,0)
Marge du BAIIA ajusté[1] (en %)	**46,2**	45,4	–
Secteur des services filaires			
Produits d'exploitation externes et autres produits d'exploitation	**7 549 $**	6 509 $	16,0
BAIIA ajusté[1]	**2 012 $**	1 965 $	2,3
Marge du BAIIA ajusté[1] (en %)	**26,0**	29,1	–
Situation financière			
Total des actifs	**43 332 $**	37 985 $	14,1
Dette nette[1]	**19 826 $**	18 199 $	8,9
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires[4] (en %)	**10,1**	16,7	–
Situation de trésorerie et sources de financement			
Entrées liées aux activités d'exploitation	**4 574 $**	3 927 $	16,5
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**2 775 $**	2 906 $	(4,5)
Flux de trésorerie disponibles[1]	**1 435 $**	932 $	54,0
Flux de trésorerie disponibles avant impôt[1]	**1 865 $**	1 576 $	18,3
Ratio dette nette / BAIIA[1,6]	**3,45**	3,20	–
Connexions clients[5] (en milliers)			
Abonnés au service mobile	**10 748**	10 213	5,2
Abonnés à Internet	**2 138**	1 981	7,9
Abonnés au service de télévision	**1 215**	1 160	4,7
Abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix	**1 164**	1 204	(3,3)
Abonnés aux services de sécurité	**707**	608	16,3
Total des connexions clients	**15 972**	15 166	5,3

1 Mesures non définies par les PCGR qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB. Pour plus d'information, consulter les rubriques 1.3, 5.4, 5.5 et 11 du rapport de gestion.
2 Ajustés pour tenir compte du fractionnement d'actions à raison de deux pour une avec prise d'effet le 17 mars 2020.
3 À compter de 2020, et retraité aux fins de comparaison, nous avons révisé le calcul de notre ratio de distribution. Consulter la note 3 des états financiers consolidés.
4 Bénéfice net attribuable aux actions de participation sur 12 mois, divisé par la moyenne des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires pour la période de 12 mois.
5 Les connexions clients ont été révisées en 2020 et en 2019 pour tenir compte des acquisitions et autres ajustements. Pour plus d'information, consulter la rubrique 1.3 du rapport de gestion.
6 Exclut les coûts de restructuration et autres coûts.

Favoriser l'atteinte d'un rendement remarquable

	Résultats de 2020	Croissance en 2020	Objectifs de 2021
Produits d'exploitation et autres produits	**15,46 milliards $**	↑ **5,5 %**	↑ Hausse de **8 à 10 %**
BAIIA ajusté[1]	**5,70 milliards $**	↑ **0,2 %**	↑ Hausse de **6 à 8 %**
Flux de trésorerie disponibles[1]	**1,44 milliard $**	↑ **54 %**	Environ **1,5 milliard $**
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**2,78 milliards $**	↓ **4,5 %**	Environ **2,75 milliards $**

1 Il s'agit de mesures non définies par les PCGR qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB. Par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres sociétés. Consulter la rubrique 11 du rapport de gestion.

Résultats de 2020

Chez TELUS, nous estimons qu'en nous fixant des objectifs financiers chaque année, nous arrivons à donner l'heure juste aux investisseurs et à façonner notre rendement. En mai 2020, en raison des incertitudes entourant l'importance, la durée et l'issue possible de la pandémie de COVID-19, nous avons retiré nos objectifs financiers initialement présentés en février. Par conséquent, nous ne faisons aucune comparaison par rapport aux objectifs de clôture de l'exercice 2020. Cependant, malgré un contexte opérationnel extraordinaire, nous avons obtenu de solides résultats en 2020, y compris une forte croissance de la clientèle et des résultats inégalés en matière de fidélisation.

- La croissance de nos produits tient compte de l'apport des acquisitions d'entreprises, d'une offre de services élargie et d'une solide croissance des abonnements, neutralisée en partie par des produits inférieurs pour les services d'itinérance mobile en raison des déplacements réduits.
- La croissance de notre BAIIA ajusté provient d'une hausse des produits et de l'accent soutenu mis sur la rentabilité et le rapport coût-efficacité découlant des mesures prises pour atténuer les vents contraires financiers causés par la pandémie.
- La baisse de l'impôt sur le résultat payé et des dépenses d'investissement et les incidences sur la trésorerie du chargement sur téléphone mobile sous contrat ont entraîné la croissance des flux de trésorerie disponibles.
- Les dépenses d'investissement ont été axées sur nos placements stratégiques à large bande, y compris sur le déploiement continu de TELUS PureFibre[MD] et du réseau 5G, ainsi que sur des investissements excédentaires pour soutenir des acquisitions d'entreprises.

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

Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent rapport annuel contient des énoncés prospectifs portant notamment sur nos objectifs pour 2021, notre rendement prévu ainsi que nos plans pour stimuler notre succès, y compris notre progression vers l'agriculture en 2021, l'évolution attendue de la COVID-19 et notre programme pluriannuel de croissance du dividende. Par leur nature, les énoncés prospectifs ne renvoient pas à des faits historiques, exigent de la société qu'elle pose des hypothèses et fasse des prévisions et peuvent comporter des risques intrinsèques. Il existe un risque important que les énoncés prospectifs se révèlent inexacts et rien ne garantit que TELUS atteindra ses objectifs, dont ceux de rendement, ou qu'elle maintiendra son programme pluriannuel de croissance du dividende. Les lecteurs devraient faire preuve de prudence et ne pas se fier indûment à ces énoncés, puisque divers facteurs (comme la pandémie de COVID-19, l'évolution de la réglementation et les décisions de gouvernements, la concurrence, le remplacement de la technologie, les perturbations de la chaîne d'approvisionnement et la dépendance envers un nombre limité de fournisseurs, la performance économique au Canada, nos bénéfices et flux de trésorerie disponibles et nos dépenses d'investissement) pourraient faire en sorte que les événements et le rendement futurs réels diffèrent grandement de ceux formulés dans les énoncés prospectifs. Par conséquent, le présent document est assujetti à la limitation de responsabilité et entièrement sous réserve des hypothèses (y compris les hypothèses sous-jacentes des indications et objectifs annuels de 2021 et concernant les augmentations semestrielles du dividende jusqu'en 2022), des réserves et des facteurs de risque présentés dans le rapport de gestion, plus précisément aux rubriques 9 et 10, du présent rapport et dans d'autres documents de communication de l'information au public de TELUS et documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières du Canada (sur SEDAR, à sedar.com) et des États-Unis (sur EDGAR, à sec.gov). Sauf si la loi l'y oblige, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser ses énoncés prospectifs et se réserve le droit de modifier, en tout temps et à son appréciation, sa pratique actuelle relative à la mise à jour de ses indications et objectifs annuels. Les énoncés portant sur nos objectifs de 2021 sont présentés afin d'aider nos investisseurs et d'autres personnes à comprendre certains éléments clés de nos résultats financiers prévus pour 2021 ainsi que nos objectifs, nos priorités stratégiques et nos perspectives commerciales, et de tels renseignements pourraient ne pas être utiles à d'autres fins.

Objectifs pour 2021

Nous suivons un certain nombre de politiques, de lignes directrices et d'objectifs financiers à long terme, qui sont présentés en détail à la rubrique 4.3 du rapport de gestion. Compte tenu de ces politiques, nos objectifs financiers consolidés pour 2021, présentés dans le tableau, tiennent compte de notre volonté de continuer à obtenir des résultats financiers positifs et une solide croissance des abonnements. Cette croissance est soutenue par nos investissements stratégiques dans les technologies à large bande évoluées, y compris notre service TELUS PureFibre et notre déploiement continu du réseau 5G.

En 2021, notre profil de croissance peut compter sur nos actifs de croissance uniques et diversifiés – TELUS International, par la récente clôture de l'acquisition de Lionbridge AI; TELUS Santé, par la demande croissante de services de santé numériques et de soins virtuels; et le récent lancement de TELUS Agriculture, qui utilise la technologie pour obtenir de meilleurs résultats dans le domaine agricole. Notre profil de croissance est renforcé par une culture d'excellence du service à la clientèle et notre accent soutenu mis sur l'efficacité opérationnelle.

En 2021, nous nous attendons à ce que la pandémie de COVID-19 continue d'avoir d'importantes répercussions sur nos activités, principalement au premier semestre. Nous prévoyons que la disponibilité, la distribution et l'efficacité des vaccins contre la COVID-19 pour la population en général devraient avoir lieu d'ici le second semestre de 2021, ce qui permettra une réouverture graduelle de l'économie mondiale et des secteurs où nous exerçons nos activités.

Pour plus d'information et la description exhaustive des objectifs financiers pour 2021 et des hypothèses sous-jacentes, consulter notre communiqué annonçant nos résultats du quatrième trimestre de 2020 et nos objectifs pour 2021 publié le 11 février 2021.

Connexion
Passion
Occasion
Solidarité
Innovation

Les premiers à répondre aux besoins du monde

Au cours d'une année hors de l'ordinaire, votre société a su fournir la technologie et les innovations sur le plan humain et social pour que toutes nos parties prenantes – de nos clients, investisseurs et membres de l'équipe à nos travailleurs de la santé sur la ligne de front et citoyens les plus vulnérables – puissent rester connectées à l'information, aux ressources et aux personnes les plus importantes. En tant que chef de file mondial en socio-capitalisme, TELUS a réagi de façon inédite et concrète pour s'assurer que nos concitoyens demeurent en sécurité, informés et productifs tout au long de 2020.

Donner l'exemple en donnant la priorité aux clients

Votre société a tiré profit de notre culture de longue date qui consiste à donner la priorité aux clients, et cet atout a été notre clef de voûte pour relever les défis posés par l'urgence sanitaire mondiale. Notre équipe a priorisé la santé et la sécurité de nos clients et a redoublé d'efforts afin d'offrir une expérience connectée fiable dans l'ensemble de notre gamme de services. À cet égard, l'équipe TELUS a rapidement modifié nos activités pour protéger nos clients à la maison, en magasin et en ligne. Nous avons notamment permis à 95 pour cent des membres de notre équipe à l'échelle mondiale de continuer à soutenir nos clients depuis leur maison. De plus, nos procédures d'installation et de réparation virtuelles novatrices et nos protocoles en magasin ont créé des environnements sécuritaires pour nos clients et membres de l'équipe. Notre cadre de planification relatif à la pandémie a été partagé avec plus de 500 000 clients d'affaires, ce qui leur a permis de tirer profit des procédures et de la recherche entreprises par notre équipe d'experts commerciaux et médicaux. Grâce aux solutions de télétravail, nous avons également outillé plus de 6 400 entreprises partout au Canada et nous avons lancé #AidonsNosPME, notre campagne primée, pour aider et promouvoir les petites entreprises canadiennes.

Notre équipe a travaillé sans relâche pour renforcer l'infrastructure de notre réseau afin de nous assurer de pouvoir répondre à un trafic quatre fois plus important que lors de nos jours les plus occupés avant la COVID-19, et ce, pour permettre aux Canadiens de travailler, d'apprendre, de socialiser, de se divertir et d'effectuer des opérations en ligne en toute sécurité depuis leur maison. Pour illustrer la situation, les efforts quotidiens déployés par notre équipe pour soutenir nos réseaux pendant la COVID-19 s'apparentent à ceux nécessaires pour gérer le trafic lors du Super Bowl. Nous avons également bonifié notre plateforme numérique pour répondre à un trafic 15 fois supérieur à celui habituel dans le but de permettre aux gens d'accéder à TELUS en ligne alors que les réseaux de distribution traditionnels étaient perturbés par les confinements. Cette initiative a contribué à une hausse de 50 pour cent de nos transactions numériques à la fin de l'année.

Connecter les Canadiens sur des réseaux de premier ordre mondial

Les interventions rapides et réfléchies de l'équipe TELUS pour soutenir les Canadiens tout au long de la pandémie ont été renforcées par notre technologie de réseau de premier ordre. En effet, depuis 2000, nous avons investi plus de 200 milliards de dollars dans l'infrastructure et l'exploitation des réseaux de pointe en vue de poursuivre l'expansion de nos réseaux 5G et PureFibre.

Grâce à ces investissements, le réseau mobile de TELUS a été reconnu dans trois grands rapports indépendants de réseaux en 2020 : Opensignal, société du Royaume-Uni, a classé TELUS comme ayant le réseau le plus rapide au monde, et l'a fait de nouveau pour une neuvième fois en février 2021 en plus de déclarer que « TELUS demeurait l'exploitant à battre au Canada »; Ookla, société des États-Unis, a reconnu notre réseau mobile comme le plus rapide et le plus vaste sur une base nationale en 2020, et l'a fait de nouveau pour une septième fois en février 2021; et Tutela, société du Canada, a accordé à TELUS la première place pour ce qui est de la qualité, du temps de latence et du débit de téléchargement, à l'échelle nationale, pour une deuxième année de suite. Alors que les liens sociaux, économiques, médicaux et éducatifs sont devenus plus importants que jamais, cette distinction nous va droit au cœur.

Votre société offre une connectivité de premier ordre aux collectivités en zones urbaines et rurales. En effet, dans son rapport de mai, Opensignal a confirmé que l'expérience en zone rurale sur le réseau TELUS était meilleure et plus rapide que celle de toutes les nations du G7, à l'exception du Japon, un pays considérablement plus petit que le Canada, où la vitesse de 49 Mbit/s est légèrement supérieure à celle de 48 Mbit/s de TELUS. De plus, selon Opensignal : « Si les régions rurales du Canada étaient un pays, celui-ci se classerait au 12e rang de notre classement *Download Speed Experience*, puisque nos utilisateurs canadiens en zone rurale ont une vitesse de téléchargement moyenne sur le réseau 4G supérieure à celle de nos utilisateurs en Suède, en Nouvelle-Zélande, en France et dans 73 autres

Aider les familles dans le besoin

Dans les premiers jours de la pandémie, des volontaires de la banque alimentaire de Moisson Rimouski-Neigette, au Québec, s'inquiétaient de ne pas avoir suffisamment de nourriture pour aider les familles vulnérables pendant la pandémie. Pour les aider, 75 membres de l'équipe et retraités ont organisé une collecte de nourriture et de produits de première nécessité dans leurs voisinages. Grâce à 3 000 familles, notre équipe a donné plus de 28 000 kg de denrées, soit assez pour aider 950 familles pendant plus d'un mois.

pays inclus dans notre rapport ». Dans les faits, la vitesse des services mobiles offerts dans les régions rurales du Canada est supérieure à celle des États-Unis, *peu importe* la région. Visiblement, les Canadiens peuvent compter sur TELUS – par-dessus tout et peu importe où – pour les garder connectés.

Notre réseau mobile primé est soutenu par une infrastructure à fibre optique de premier ordre mondial qui permet les connexions essentielles requises pour garder nos citoyens et collectivités connectés et productifs, et fournit la structure de base de notre environnement 5G. Avant la fin de 2020, 2,5 millions de foyers et d'entreprises étaient connectés à TELUS PureFibre dans les 137 collectivités où nous offrons nos services à large bande. À l'instar de notre réseau mobile, notre réseau PureFibre continue d'être reconnu à l'international. PCMag, société des États-Unis, a notamment reconnu notre réseau PureFibre comme le meilleur pour les jeux vidéo en 2020 et a reconnu TELUS comme le fournisseur de services Internet le plus rapide, à l'échelle nationale. De plus, TELUS PureFibre est le seul service Internet au Canada à avoir reçu une note parfaite pour l'indice de performance Netflix pendant six mois consécutifs.

Donner l'exemple en prenant soin de nos collectivités

Notre propension à bien faire et à faire le bien dans nos collectivités, grâce au patronage de nos clients, a fait une véritable différence dans la vie des citoyens de partout dans le monde. Tout au long de cette année difficile, TELUS a consacré 150 millions de dollars pour soutenir des mesures d'aide liées à la COVID-19 afin de renforcer les capacités du système de santé public et de soutenir les collectivités vulnérables. J'ai eu la chance de pouvoir apporter du soutien supplémentaire en donnant 25 pour cent de mon salaire de 2020 à des hôpitaux et centres de santé communautaires essentiels ainsi que pour la recherche indispensable sur la COVID-19. En vue de maximiser l'engagement de l'équipe TELUS visant à soutenir les soins de santé et d'aider les gens les plus touchés par la pandémie, une partie du salaire que j'ai donné a été égalée par la Fondation de la famille Entwistle au moyen d'un don de 150 000 $ fait aux fondations suivantes : la BC Women's Hospital Foundation, pour soutenir la technologie de soins virtuels; la Fondation du Centre universitaire de santé McGill, pour permettre aux patients de l'unité des soins intensifs de garder contact virtuellement avec leurs êtres chers; la Covenant Health Foundation en Alberta, pour soutenir les aînés vulnérables et isolés; et la Sunnybrook Hospital Foundation en Ontario, pour contrer la hausse alarmante du taux de suicide pendant la pandémie.

Nos programmes Branché pour l'avenir ont permis à votre société de fournir des connexions et des soins essentiels à plus de 142 000 Canadiens vulnérables. Tout au long de l'urgence sanitaire, nous avons accru notre soutien en offrant aux familles à faible revenu deux mois gratuits du programme Internet pour l'avenir, en élargissant la portée du programme pour inclure les Canadiens à faible revenu qui vivent avec des handicaps et en y accélérant son accès pour les étudiants dans le besoin. De même, nous avons porté à l'échelle nationale le programme Mobilité pour l'avenir et l'avons rendu accessible à 20 000 jeunes qui entreprennent la transition difficile hors de leur famille d'accueil. TELUS a également étendu le programme à 2,2 millions d'aînés à faible revenu sur lesquels l'effet de la COVID-19 a été démesuré et aux travailleurs de la santé sur la ligne de front en leur donnant deux mois d'accès gratuit dans le cadre de leur forfait mensuel. De plus, notre équipe a donné plus de 14 000 appareils, tablettes et cartes SIM prépayées pour aider les aînés isolés, les patients des hôpitaux et les Canadiens vulnérables à rester connectés. Finalement, nous avons inauguré sept nouvelles cliniques mobiles Santé pour l'avenir, dont bon nombre ont été réaménagées pour des efforts d'intervention liés à la COVID-19, notamment afin de réaliser plus de 12 700 évaluations et tests.

En réponse à la crise sanitaire, nos Journées du bénévolat de TELUS sont devenues une campagne de bénévolat d'un an. Les 1,2 million de gestes de bienfaisance virtuels et respectant la distanciation sociale subséquents se sont traduits par 1,25 million d'heures de bénévolat pour soutenir nos collectivités. Tout au long de 2020, TELUS a donné 85 millions de dollars, ce qui représente cinq pour cent de son bénéfice avant impôt de 2020 – soit plus que toute autre société canadienne – à des organismes de bienfaisance et communautaires partout dans le monde. Depuis 2000, notre famille TELUS a donné 1,3 milliard de dollars, y compris 820 millions de dollars en soutien financier et 1,6 million de jours de bénévolat, pour créer un monde meilleur.

En 2020, notre équipe a lancé les masques animaux-vedettes pour aider à protéger les Canadiens, ce qui a permis d'amasser plus d'un demi-million de dollars pour la Fondation TELUS pour un futur meilleur afin de soutenir des initiatives liées à la pandémie. Depuis son lancement il y a deux ans, la fondation a amassé 16,5 millions de dollars pour

soutenir 1 100 projets caritatifs. De même, nos comités d'investissement communautaire de TELUS continuent de donner de l'espoir et du soutien à deux millions de jeunes gens dans le besoin chaque année; nos 18 conseils ont investi 81 millions de dollars dans 7 600 organismes et initiatives locaux partout dans le monde depuis 2005.

En complément à ces efforts, votre société a lancé notre Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur. Fonds de sociétés à vocation sociale de 100 millions de dollars, il s'agit de l'un des plus importants fonds au monde, et il offre du financement de démarrage aux sociétés et aux entrepreneurs à vocation sociale qui ont besoin d'aide pour donner vie à leurs entreprises socialement responsables et novatrices.

Les efforts exceptionnels déployés par l'équipe TELUS pour aider nos collectivités et concitoyens à surmonter les défis posés par la pandémie ont valu à votre société la première place des héros du tableau de classement participatif mondial « Did they help » pendant plus de 10 mois consécutifs.

Développer nos activités grâce à la meilleure équipe du monde

L'engagement de l'équipe TELUS envers nos clients et collectivités sous-tend la culture de rendement élevé que nous avons enrichie ensemble. Afin d'assurer le bien-être de notre équipe pendant la pandémie, nous avons mis en place un certain nombre d'initiatives visant à promouvoir la santé mentale et physique, tout en maintenant des liens étroits entre les membres de l'équipe. Nous avons lancé la série Demandez à l'expert, formé 2 000 personnes pour soutenir la santé mentale de leurs équipes, fourni un accès centralisé à des services spécialisés en santé mentale et offert à tous les membres de l'équipe l'application pour méditer et dormir Calm.

En 2020, les membres de notre équipe ont également entrepris une série d'initiatives pour améliorer encore une fois la diversité et l'inclusion chez TELUS et ainsi réitérer notre engagement envers l'égalité, l'équité et la justice sociale. Nous avons notamment accueilli notre chef de la diversité et de l'inclusion et créé le comité consultatif sur la diversité et l'inclusion pour nous aider dans notre démarche. De plus, notre leadership en diversité et en inclusion se transpose à notre conseil d'administration, dont 23 pour cent des membres sont des administrateurs indépendants qui représentent une minorité visible ou qui sont Autochtones, et 46 pour cent sont des femmes.

Dans une année où nous avons redéfini comment nous travaillons et restons connectés, notre équipe a atteint un niveau d'engagement record, soit 87 pour cent, ce qui a fait progresser notre position parmi les premiers 10 pour cent de tous les grands employeurs à l'échelle mondiale. Le talent, la passion et le cran de notre équipe, appuyés par notre culture primée, continuent de donner de meilleurs résultats pour nos clients, de propulser le rendement de nos activités à de nouveaux sommets et de nous permettre de redonner aux collectivités où nous offrons des services.

Tirer profit de l'innovation pour assurer la santé et la sécurité des gens

Notre équipe diversifiée et inclusive a tiré profit de notre culture de bienveillance pour promouvoir un monde plus sain et plus connecté en 2020. Guidé par les conseils scientifiques et fondés sur des faits du comité consultatif des questions médicales de TELUS, TELUS Santé a rapidement adapté, bonifié et déployé notre gamme de soins virtuels pour permettre aux Canadiens de recevoir des soins de santé physique et mentale personnalisés et de qualité en toute sécurité depuis leur foyer, mais aussi pour aider à alléger la pression exercée sur les travailleurs de la santé sur la ligne de front et les centres de santé.

Nous avons par exemple permis des visites de soins virtuelles entre des patients et leur médecin grâce à notre solution de dossier médical électronique pour visites virtuelles; permis à des fournisseurs de soins de santé d'examiner et de soutenir virtuellement des patients atteints de la COVID-19 ou à risque au moyen de notre solution de télésoins à domicile; permis à des patients d'avoir accès gratuitement à des consultations vidéo seul à seul avec un médecin local depuis leur téléphone intelligent à l'aide de Babylon par TELUS Santé; fourni du soutien en cas d'urgence personnelle aux aînés qui vivent de façon autonome grâce au Compagnon Santé connectée; aidé les employeurs à soutenir le bien-être de leurs employés avec Akira par TELUS Santé; et offert aux travailleurs sur la ligne de front un accès à des ressources en santé mentale au moyen de notre application Espri par TELUS Santé.

En 2020, nous avons également dirigé nos innovations sur le plan humain et technologique vers l'amélioration de l'accès à un approvisionnement en aliments nutritifs sécuritaire, durable, évolutif et connecté. TELUS Agriculture, né de l'acquisition de huit sociétés de confiance et d'expérience en Amérique du Nord et en Europe, peut compter sur 1 200 membres de l'équipe compétents répartis dans 10 pays qui se consacrent à transformer, à protéger et à améliorer de façon numérique le système alimentaire mondial pour les gens de partout dans le monde.

Nos solutions Sécurité Maison connectée de TELUS et Sûreté d'entreprise de TELUS nous ont également permis d'offrir une tranquillité d'esprit en protégeant les résidences et les entreprises de nos clients pendant les périodes de confinement et par la suite. En 2020, TELUS a accueilli environ 100 000 clients aux services de sécurité, ce qui représente une clientèle de plus de 700 000 clients en trois ans. De plus, puisque les jeunes gens ont passé plus de temps en ligne et dans les classes virtuelles, nous avons élargi l'accès à notre programme de citoyenneté et de sécurité numériques, TELUS Averti, et avons offert du matériel d'aide numérique pour les adultes. À la fin de 2020, plus de 90 000 Canadiens avaient participé aux ateliers virtuels de TELUS Averti.

Faire progresser TELUS International

TELUS International (TI) a finalisé l'acquisition de Lionbridge AI, fournisseur mondial de services d'annotation des données utilisés dans le développement d'algorithmes d'intelligence artificielle pour entraîner des modèles d'apprentissage automatique. Lionbridge AI aidera à faire accélérer la transformation numérique et la croissance stratégique de TI par l'ajout de capacités clés et d'une diversification à sa gamme de solutions numériques de prochaine génération. Fait important, au début de 2021, TI a lancé un premier appel public à l'épargne (PAPE), pour une capitalisation boursière de TI de plus de 10 milliards de dollars et dépassant la capitalisation boursière de 8 milliards de dollars de TELUS en 2000, lorsque nous avons déployé notre stratégie de

Protéger les communautés autochtones

Comme plusieurs collectivités, la Nation Haisla du nord de la Colombie-Britannique avait besoin d'équipement de protection individuelle pour protéger ses citoyens. En tant que l'une des nombreuses communautés autochtones connectées à TELUS PureFibre, la Nation Haisla a demandé de l'aide à TELUS. Les membres de notre équipe ont répondu à l'appel en réunissant 500 masques, du désinfectant pour les mains et des gants de nos stocks locaux et en livrant le tout à la Nation Haisla afin de l'aider à protéger sa communauté pendant l'urgence sanitaire.

croissance nationale. Avec un produit total de 1,4 milliard de dollars, le PAPE de TI a été le plus important PAPE du secteur des technologies de l'histoire de la Bourse de Toronto (TSX) et le cinquième plus important de l'histoire des marchés financiers canadiens. En tant que société cotée à la TSX et au New York Stock Exchange, TI continuera d'améliorer son expérience client et ses technologies novatrices de premier ordre pour ses précieux partenaires de partout dans le monde. Cette étape historique permettra à TI de continuer à adapter ses activités de façon rapide et rentable, créant ainsi une importante valeur tirée de la solide croissance interne et d'acquisitions stratégiques.

Obtenir des résultats d'exploitation et financiers de premier plan

Le dévouement de notre équipe envers notre mission sociale nous a valu la confiance et la loyauté de nos clients et collectivités en plus de générer des résultats de premier plan. Malgré les défis sans précédent, l'exécution de TELUS a généré de solides résultats d'exploitation et financiers en 2020, y compris une croissance de la clientèle sans pareille pour l'ensemble des produits mobiles et filaires.

TELUS est arrivée en tête du secteur avec l'ajout de 537 000 abonnés au service mobile, et une croissance sans égale des abonnés à Internet et aux services de télévision et de sécurité de 157 000, de 55 000 et de 68 000, respectivement. En conformité avec notre objectif révisé de maintenir le BAIIA ou d'en obtenir une légère croissance en 2020, nos produits d'exploitation consolidés et notre BAIIA ont augmenté de 5,5 et de 0,2 pour cent, respectivement, ce qui illustre notre grande résilience et notre excellence opérationnelle et a contribué à limiter les effets de la pandémie. Fait à noter, TELUS a été le seul fournisseur de services de télécommunications national à déclarer une croissance du BAIIA pour l'année. De même, nos flux de trésorerie disponibles sont demeurés vigoureux à 1,435 milliard de dollars, soit une hausse de 54 pour cent par rapport à 2019, et dans la fourchette inférieure de notre objectif initial fixé en février 2020, qui se situait entre 1,4 et 1,7 milliard de dollars. Il est à noter que ces résultats au titre des flux de trésorerie disponibles ont été obtenus en dépit du fait que nous ayons continué de réaliser des dépenses d'investissement avisées qui s'harmonisent avec nos indications de dépenses d'investissement initiales pour l'année.

Stimuler d'excellents résultats inégalés pour les services mobiles

Grâce à la volonté de notre équipe d'innover en tirant parti de la force de nos canaux numériques, alliée à notre culture valorisant le rendement et au cran démontré par notre équipe lors de la migration de notre personnel de vente au détail vers des ressources de vente et de services à distance, nous avons obtenu des ajouts nets exceptionnels au chapitre des téléphones intelligents et des services mobiles de 280 000 et de 537 000, respectivement. La croissance exceptionnelle des abonnés de votre société a été soutenue par notre philosophie d'excellence du service à la clientèle, notamment par nos résultats inégalés en matière de fidélisation de la clientèle dans les principales gammes de produits, et ce, grâce à l'engagement de notre équipe à offrir une expérience client de première qualité sur le meilleur réseau mobile à large bande du monde. Nous avons terminé l'année avec un taux de désabonnement combiné inférieur à un pour cent pour la première fois. Ce résultat tient compte de notre taux de désabonnement des services postpayés de 0,77 pour cent, soit notre septième année consécutive de taux de désabonnement des services postpayés inférieur à un pour cent, un fait inégalé par nos concurrents nationaux et mondiaux.

Les effets de la pandémie ont nui à notre objectif inébranlable de croissance rentable axée sur le nombre d'abonnés aux téléphones intelligents de grande qualité, notamment par une réduction des produits tirés des services d'itinérance, ce qui a entraîné une baisse des produits tirés du réseau de 1,5 pour cent. Cette baisse des produits a été atténuée en partie par un fort accent soutenu mis sur la gestion des coûts. Par conséquent, le BAIIA du secteur des services mobiles était en baisse de seulement un pour cent, ce que nos concurrents nationaux et mondiaux n'ont pas pu reproduire.

Générer une croissance historique des services filaires

Du côté des services filaires, TELUS a une fois de plus connu une croissance inégalée des produits et du BAIIA, ainsi que la meilleure croissance des abonnés de notre histoire. Ces résultats tiennent compte de l'apport accru tiré de la croissance des services Internet et des services de transmission de données de troisième vague, mais aussi du solide résultat au chapitre des nouveaux abonnés au service de télévision; de la solide croissance de nos abonnés aux services de sécurité; et de la réduction continue des pertes liées aux lignes de transmission de la voix. Les résultats financiers des services filaires

de TELUS ont été stimulés par une croissance de 20 pour cent des produits tirés de la transmission de données obtenue grâce à des produits d'exploitation supérieurs tirés de notre gamme diversifiée de services et de solutions, ce qui comprend la technologie et la sécurité intelligentes; le rendement robuste de TI; la hausse des produits grâce à l'importante augmentation de nos solutions de soins virtuels; et la taille croissante de TELUS Agriculture.

Tirer une valeur pour l'actionnaire de notre leadership en socio-capitalisme

Même en ces temps difficiles, votre société a systématiquement versé aux actionnaires d'importants montants sur le capital et a pu maintenir un solide bilan, faire des investissements générationnels dans les technologies à large bande évoluées et poursuivre notre mission sociale au moyen d'investissements communautaires et philanthropiques. Au premier trimestre de 2020, après avoir considéré attentivement les intérêts de nos nombreuses parties prenantes et les innombrables initiatives mises de l'avant pour répondre à la crise sanitaire, nous avons décidé de reporter notre augmentation prévue du dividende. Grâce aux efforts extraordinaires de l'équipe TELUS, nous avons pu, en novembre, reprendre notre programme pluriannuel de croissance du dividende avec une hausse de sept pour cent de notre dividende annualisé, ce qui illustre notre confiance dans la solidité et la constance de notre rendement et de nos flux de trésorerie. Il s'agissait de notre 19e augmentation du dividende depuis la mise en place de notre premier programme triennal il y a une décennie de cela. Depuis 2004, nous avons notamment versé plus de 19 milliards de dollars aux actionnaires, y compris 14 milliards de dollars en dividendes, ce qui représente environ 15 $ par action. Votre société comprend l'importance des dividendes pour les millions de citoyens porteurs d'actions de TELUS, y compris les Canadiens à revenu moyen et les pensionnés qui dépendent de cette forme de revenu comme moyen de subsistance, puisque ces investissements aident les consommateurs et les entreprises à fleurir.

Dans un monde où la moralité fiscale n'est pas toujours apparente, votre société a versé à nos gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux environ 46 milliards de dollars sous forme d'impôt et de droits pour le spectre depuis 2000. Ces fonds permettent de financer nos routes et nos ponts, l'éducation publique, les soins de santé, les activités culturelles et la défense nationale.

Maintenir notre leadership par rapport à nos concurrents mondiaux

TELUS continue d'obtenir des résultats durables au profit des nombreuses parties prenantes à qui nous offrons nos services. Depuis la fin de 1999 jusqu'au 8 février 2021, le rendement total pour l'actionnaire de TELUS était de 600 pour cent, soit 327 points de plus que le rendement de l'indice composé S&P/TSX de 273 pour cent, et battait à plate couture le rendement de 56 pour cent de l'indice mondial de services de communications MSCI pour la même période. De plus, au cours de la dernière année et des trois, des cinq, des 10 et des 15 dernières années, votre société a surpassé le rendement de la TSX de trois pour cent, de sept pour cent, de 14 pour cent, de 183 pour cent et de 175 pour cent, respectivement.

Faire preuve de leadership pour nos parties prenantes en 2021 et par la suite

Le leadership de votre société en matière de service à la clientèle, d'excellence du réseau, de création de valeur pour l'actionnaire et de socio-capitalisme différentie TELUS de nos concurrents de partout dans le monde. Tournés vers un avenir de relance économique et sociale, et inspirés par le solide rendement de l'équipe TELUS en 2020, nous avons fixé de nouveaux objectifs sur le plan de l'engagement communautaire, des retombées sociales et des finances pour l'année.

Fixer des objectifs sociaux et financiers significatifs

Du point de vue social, nos objectifs de 2021 visent à inspirer les membres de notre famille TELUS à poser 1,25 million de gestes sécuritaires de bienfaisance, y compris à faire 175 000 jours de bénévolat au cours de l'année. Nous comblerons les fossés numériques pour 200 000 Canadiens au total d'ici la fin de l'année au moyen de l'expansion et de l'intensification de nos programmes Branché pour l'avenir. Collectivement, notre famille TELUS versera plus de 85 millions de dollars à des organismes caritatifs et communautaires, et mobilisera 3 millions de dollars pour la Fondation TELUS pour un futur meilleur. Nous prévoyons dépenser 20 millions de dollars en financement de démarrage pour des sociétés et entrepreneurs à vocation sociale par l'intermédiaire de notre Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur. De plus, ayant déjà dépassé en 2019 nos objectifs de 2020 en matière de réduction des gaz à effet de serre et de consommation énergétique, nous viserons à combler 100 pour cent de nos besoins en électricité au moyen de sources renouvelables ou sans émission d'ici 2025, à faire en sorte que nos activités soient carboneutres d'ici 2030 et à atteindre une amélioration de 50 pour cent du rendement énergétique par rapport aux niveaux de 2020 d'ici 2030.

Du point de vue financier, nos objectifs de 2021 comprennent une croissance des produits et du BAIIA pouvant aller respectivement jusqu'à 10 et 8 pour cent, et nous nous attendons également à de solides flux de trésorerie disponibles d'environ 1,5 milliard de dollars.

Merci de votre soutien indéfectible

Au cours d'une année où le monde a eu besoin d'un leader en socio-capitalisme, notre famille TELUS a été en mesure de tirer profit de notre culture primée pour offrir des solutions, des ressources et de l'aide qui ont fait toute la différence dans la vie des citoyens de partout dans le monde. En 2021, nous continuerons de renforcer la solidité de nos réseaux de premier ordre, d'établir des connexions essentielles et d'améliorer notre culture admirée mondialement, mais aussi d'aider les plus vulnérables d'entre nous. Ensemble, rendons le futur meilleur pour tous.

Au nom des 100 000 membres de l'équipe TELUS et de ses retraités, à l'échelle mondiale, je vous remercie de votre soutien indéfectible.

Darren

Darren Entwistle
Fier membre de l'équipe TELUS depuis plus de deux décennies
Le 19 février 2021

Répondre aux besoins des citoyens

Chez TELUS, nous sommes résolus à exploiter le potentiel de notre technologie de premier ordre et notre compassion pour entraîner des changements sociaux positifs et produire des retombées remarquables sur le plan humain. Forts de la pratique de notre équipe de donner où nous vivons depuis une vingtaine d'années, nous avons accéléré nos programmes en 2020 pour venir en aider à ceux qui ont le plus besoin de nous.

Bâtir des collectivités fortes et saines

En réponse à la pandémie de COVID-19, nous avons concentré toutes nos activités de financement philanthropique sur des initiatives liées à la santé et au soutien d'organismes de bienfaisance œuvrant sur la ligne de front pendant cette crise de santé publique.

La Fondation TELUS pour un futur meilleur et les comités d'investissement communautaire de TELUS ont donné 8,9 millions de dollars à 597 œuvres de bienfaisance liées à la santé afin de soutenir et d'améliorer les capacités et initiatives des soins de santé publics partout au Canada. Ces fonds ont servi au financement de nouvelles technologies médicales et d'équipement médical neuf, de recherches essentielles, de nourriture et d'aide sociale destinées aux aînés isolés et à d'autres Canadiens vulnérables, de programmes de formation virtuelle et d'initiatives en santé mentale.

Pour aider les Canadiens à se protéger pendant la pandémie, nous avons distribué 289 000 masques animaux-vedettes portant la marque TELUS, ce qui a permis d'amasser 535 000 $ pour la fondation.

1,2 million
de gestes sécuritaires de bienfaisance

142 000
Canadiens aidés grâce à nos programmes Branché pour l'avenir

85 millions $
donnés à des organismes de bienfaisance et communautaires

1,25 million
d'heures de bénévolat

Pour la première fois, nos Journées du bénévolat de TELUS^MD sont devenues une campagne de bénévolat d'un an. Tout au long de l'année, les membres de notre famille TELUS élargie ont fait 1,25 million d'heures de bénévolat, notamment en posant 1,2 million de gestes sécuritaires de bienfaisance virtuels et respectant la distanciation sociale.

Garder les citoyens connectés

Pour que les citoyens canadiens les plus vulnérables puissent être connectés, nous avons fait don de 14 200 appareils mobiles et de forfaits gratuits à 340 organismes, ce qui a permis à des patients hospitalisés atteints de la COVID-19 de communiquer virtuellement avec leurs êtres chers et à des aînés isolés ainsi qu'à d'autres personnes à risque d'être en lien avec leurs familles, professionnels de la santé et services sociaux essentiels.

Nous avons porté à l'échelle nationale notre programme Mobilité pour l'avenir^MD afin de fournir des téléphones intelligents et des forfaits données gratuits aux jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil pour qu'ils puissent rester connectés aux réseaux de soutien essentiels. Avant la fin de l'année, plus de 6 000 jeunes avaient participé au programme. En décembre, nous avons lancé Mobilité pour l'avenir destiné aux aînés et avons fourni des téléphones gratuits et des forfaits subventionnés à des aînés à faible revenu partout au Canada pour les aider à rester connectés.

Le rayonnement de notre programme Internet pour l'avenir^MD a également été élargi pendant l'année pour fournir à plus de Canadiens dans le besoin un accès à faible coût à un service Internet haute vitesse. En avril, nous nous sommes associés à des commissions scolaires pour accélérer l'accès à Internet à des élèves dans le besoin en C.-B. et en Alberta. En juillet, nous avons étendu la portée de notre programme et avons offert du soutien à 180 000 Canadiens vivant avec des handicaps en C.-B., en Alberta et au Québec. Avant la fin de 2020, plus de 72 000 Canadiens avaient bénéficié du programme.

Obtenir un meilleur accès aux soins de santé

Nous avons porté à l'échelle nationale notre programme Santé pour l'avenir^MC afin d'offrir des soins de santé primaires et du soutien en matière de santé mentale aux itinérants et aux autres Canadiens marginalisés grâce à 11 cliniques mobiles réparties dans 10 villes. Plus de 28 000 visites ont été effectuées au cours de l'année, et nos cliniques mobiles ont contribué aux efforts en réponse à la pandémie en réalisant 12 700 évaluations et tests de COVID-19. Depuis leur création en 2014, plus de 50 000 visites ont eu lieu dans nos cliniques.

Les Canadiens continuant à se faire soigner à domicile, nous avons élargi nos solutions novatrices de soins virtuels, ce qui a réduit la pression sur les hôpitaux bondés et aidé à préserver les capacités pour les patients dont les soins de santé sont urgents.

Babylon par TELUS Santé a fait son entrée en Alberta, en Saskatchewan et en Ontario, et a donné aux résidents de ces provinces, et de la C.-B., un accès gratuit à des consultations vidéo privées avec un médecin depuis leurs appareils mobiles. Babylon par TELUS Santé est désormais offert à des millions de Canadiens dans de nombreuses langues.

Nos plateformes de soins virtuels axées sur les employés permettent aux employeurs de voir à la santé et au bien-être de leurs employés. À la fin de 2020, deux millions de Canadiens avaient accès tous les jours, 24 heures sur 24, à des services bilingues offerts par l'intermédiaire d'Akira par TELUS Santé et d'EQ Care.

Nous avons également commencé à offrir des visites virtuelles de soins entre patients et médecins au moyen des plateformes de dossiers médicaux électroniques (« DME »). Pendant l'année, 29 000 professionnels de la santé ont utilisé notre solution Visite virtuelle du DME et 226 000 consultations ont été réalisées.

Visitez telus.com/**community** pour en apprendre davantage sur notre engagement d'être là quand ça compte le plus.

Investir dans le changement social

Le Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur[MC], notre nouveau fonds d'investissement à vocation sociale de 100 millions de dollars, prévoit du financement pour les entrepreneurs et les sociétés socialement responsables qui conçoivent des solutions visant à améliorer les soins de santé, à favoriser l'inclusion sociale et économique, à assurer une production alimentaire durable et à réduire notre empreinte environnementale.

Faire progresser notre système alimentaire mondial

Notre vocation sociale s'articule autour de notre volonté constante de promouvoir des pratiques commerciales durables et d'avoir un véritable impact social. Cet accent vise aussi à améliorer la production, la traçabilité, la qualité, la durabilité et la salubrité de toute la chaîne d'approvisionnement.

En novembre, nous avons lancé TELUS Agriculture, qui opérera une transformation numérique de l'industrie agricole au moyen de technologies connectées et aidera à protéger et à améliorer le système alimentaire mondial. En tirant profit de notre technologie de premier ordre, TELUS Agriculture aide les fermiers et grands éleveurs à produire des aliments destinés à la population mondiale en constante croissance.

Garder les Canadiens connectés quand les connexions importent le plus

Répondre aux besoins en services mobiles des Canadiens

Malgré les circonstances sans précédent de la pandémie, la croissance au sein de l'industrie canadienne des services mobiles se poursuit, le nombre de nouveaux abonnés se chiffrant à environ 1,1 million en 2020. Plus que jamais, les Canadiens ont utilisé leurs appareils mobiles pour rester connectés et informés, et la demande pour les services mobiles est demeurée forte. Cependant, des habitudes d'achat réduites ont fait baisser les produits tirés de l'équipement et les restrictions imposées sur les déplacements nationaux et internationaux ont occasionné une importante baisse des produits tirés des services d'itinérance, ce qui a eu une incidence sur le rendement financier et la rentabilité dans l'ensemble du secteur. La concurrence est demeurée forte et les télécommunicateurs ont continué d'investir massivement dans leurs réseaux. Durant l'année, les exploitants de réseaux mobiles ont commencé à déployer le réseau 5G sur certains marchés, jetant les bases d'un déploiement à plus grande échelle en 2021.

Consolider notre position de chef de file

Motivés par la résilience et la volonté ardente de notre équipe de donner la priorité aux clients, nous avons continué de dominer le secteur avec un taux de désabonnement aux services de téléphone mobile moyen de 0,95 pour cent et nous avons ajouté 280 000 nouveaux abonnés à nos abonnés de grande qualité des téléphones mobiles. Pendant la pandémie, nous avons tiré parti de nos ressources numériques pour continuer de servir nos clients sécuritairement et efficacement. Une fois de plus, la supériorité de notre réseau a été reconnue, ce qui nous a permis d'atteindre la première place dans de grands rapports indépendants. Tirant profit de notre réseau primé, nous avons lancé notre réseau 5G de prochaine génération à déploiement rapide et nous nous engageons à offrir une expérience 5G de premier ordre partout au Canada, d'un océan à l'autre et des villes aux campagnes.

Résultats de 2020 – services mobiles

-2,9 %
Produits d'exploitation et autres produits externes
2020 : 7,91 milliards $
2019 : 8,15 milliards $

-1,0 %
BAIIA ajusté
2020 : 3,69 milliards $
2019 : 3,73 milliards $

+2,5 %
Abonnés des téléphones mobiles
2020 : 8,95 millions 2019 : 8,73 millions

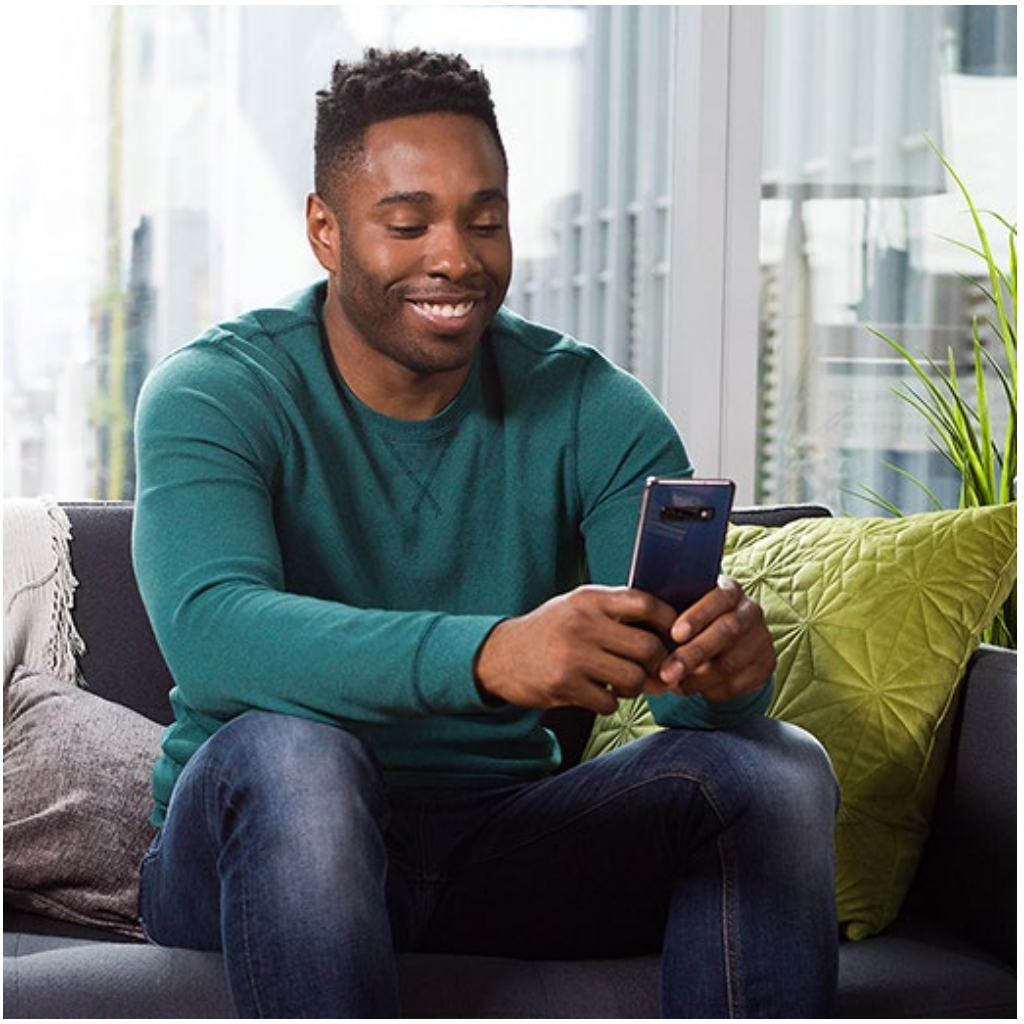
+21 %
Abonnés des appareils mobiles connectés
2020 : 1,80 million 2019 : 1,48 million

+2,2 %
Ajouts nets d'abonnés aux services de téléphone mobile
2020 : 280 000 2019 : 274 000

Amélioration de 0,13 pt
Taux de désabonnement aux services de téléphone mobile
2020 : 0,95 % 2019 : 1,08 %

Notre offre

- Réseau 4G LTE de premier ordre doté d'une couverture et d'une fiabilité exceptionnelles desservant 99 pour cent des Canadiens
- Réseau 5G de prochaine génération ultrarapide
- Téléphones intelligents, produits connectés, appareils Internet mobile, téléphonie résidentielle mobile et solutions Internet des objets (IdO) dernier cri pour les consommateurs et les entreprises
- Accès sans fil à Internet haute vitesse pour vidéos, réseaux sociaux, messagerie et applis mobiles, dont nos applis Télé OPTIK, Pik TV[MD] et Babylon par TELUS Santé
- Itinérance internationale dans plus de 225 destinations.



En 2020, voici comment nous avons obtenu des résultats positifs :

- Nous avons répondu rapidement et efficacement aux circonstances uniques de cette année en tirant profit de notre service à la clientèle inégalé, de nos offres de services simples et transparentes, et de nos ressources numériques avancées
- Nous avons amélioré notre réseau primé grâce au déploiement de notre technologie 5G de prochaine génération et maintenu le développement de la technologie LTE évoluée
- Nous avons continué d'accorder la priorité aux clients, comme le démontre la probabilité record qu'on nous recommande, dominant ainsi nos concurrents nationaux dans chacune des catégories du marché des services mobiles (marques supérieures, dérivées et économiques)
- Nous avons offert plus de flexibilité et de produits abordables aux Canadiens grâce à notre programme d'appareils remis en marché Option Retour^MC et aux magasins Mobile Klinik
- Nous avons porté à l'échelle nationale notre programme Mobilité pour l'avenir et avons offert des téléphones intelligents et des forfaits subventionnés à davantage de jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil et à des aînés à faible revenu.

En 2021, voici comment nous alimenterons notre réussite :

- Nous comptons étendre et améliorer notre réseau 5G, et offrir à plus de résidents et d'entreprises un accès à des vitesses hallucinantes et une couverture et une fiabilité exceptionnelles
- Nous comptons rehausser l'expérience client au moyen de notre réseau de calibre mondial, de nos produits et services supérieurs, et de notre stratégie de mise en marché gagnante
- Nous comptons cibler une croissance du nombre d'abonnés de grande qualité aux téléphones intelligents et stimuler la croissance des solutions de connectivité IdO afin d'améliorer le quotidien des clients ainsi que l'efficacité et la productivité des entreprises
- Nous comptons consolider notre position sur le marché des entreprises nationales, y compris des petites et des moyennes entreprises, en misant sur nos offres d'intégration de services et nos solutions sur mesure
- Nous comptons tirer profit de notre technologie et de nos innovations de pointe afin de permettre des résultats sociaux positifs et d'améliorer l'égalité économique dans notre monde numérique.

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

Offrir diverses solutions partout au Canada et ailleurs

Bien performer dans un monde en évolution

Puisque davantage de citoyens ont travaillé et étudié de leur domicile en 2020, la demande pour les services à large bande a été plus prononcée et le trafic du réseau a atteint des niveaux record. De plus en plus de consommateurs ont adopté des produits et des services émergents, comme la sécurité et la domotique résidentielles et commerciales. De plus, des sociétés de partout dans le monde ont cherché à obtenir des solutions numériques de prochaine génération en matière d'expérience client, tirant parti de l'expertise de sociétés comme TELUS International. En outre, puisque la technologie continue d'évoluer, la demande des clients pour des solutions numériques a augmenté, y compris pour les soins de santé virtuels et la technologie agricole.

La croissance par des investissements soutenus

Mue par notre engagement à offrir des réseaux de premier ordre et l'excellence de notre service à la clientèle, TELUS demeure l'un des quelques télécommunicateurs au monde à systématiquement générer des produits de services filaires positifs ainsi qu'une croissance du BAIIA et du nombre d'abonnés. Notre réseau TELUS PureFibre a obtenu d'excellents résultats pendant la pandémie, donnant aux citoyens accès à un service de grande qualité quand ils en avaient le plus besoin. TELUS International a connu une solide croissance interne et a enrichi ses activités au moyen de récentes acquisitions stratégiques. De plus, TELUS Santé a constaté une accélération dans l'adoption de son offre de soins virtuels et a étendu ses activités grâce à ses services élargis. En outre, nous avons lancé TELUS Agriculture, entreprise dédiée à tirer profit des technologies de l'information pour améliorer la qualité et la salubrité de l'approvisionnement alimentaire.

Résultats de 2020 – services filaires

+16 %
Produits d'exploitation et autres produits externes
2020 : 7,55 milliards $
2019 : 6,51 milliards $

+2,3 %
BAIIA ajusté
2020 : 2,01 milliards $
2019 : 1,97 milliard $

+20 %
Produits – transmission de données
2020 : 6,11 milliards $ 2019 : 5,08 milliards $

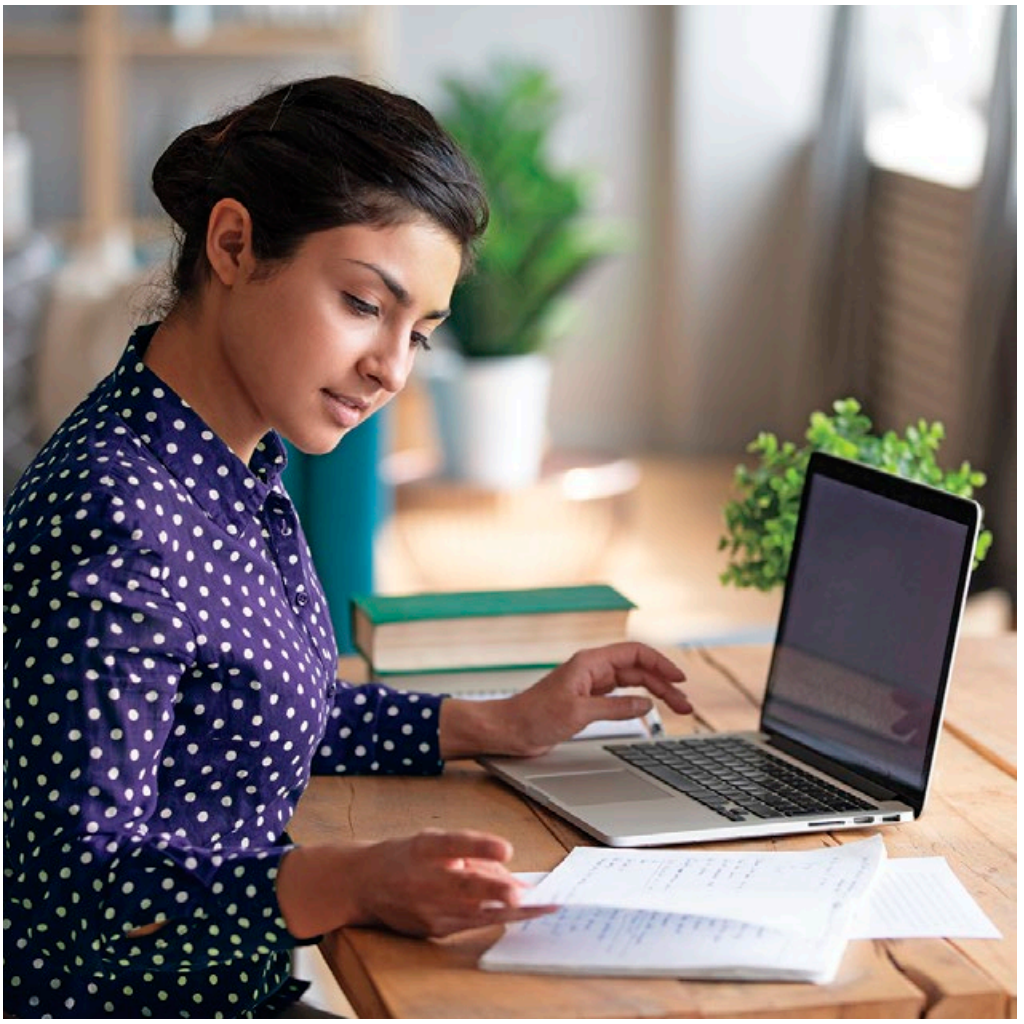
+7,9 %
Connexions d'abonnés à Internet
2020 : 2,14 millions 2019 : 1,98 million

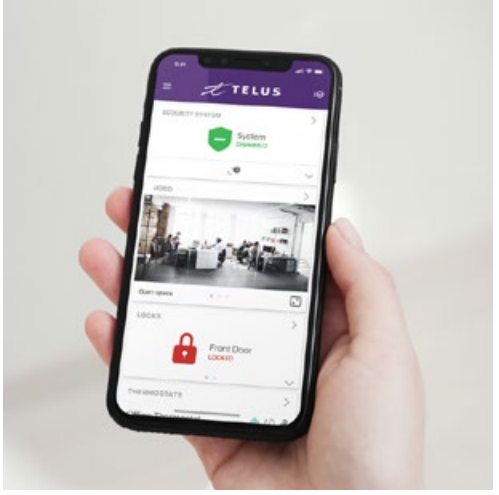
+4,7 %
Connexions d'abonnés au service de télévision
2020 : 1,22 million 2019 : 1,16 million

+5,5 %
Connexions clients – service filaire
2020 : 5,22 millions 2019 : 4,95 millions

Notre offre

- Accès Internet haute vitesse soutenu par un réseau à fibre optique plus développé
- Services Télé OPTIK 4K et Pik TV uniques en leur genre
- Service fiable de téléphonie résidentielle
- Domotique et sécurité résidentielles et commerciales
- Réseaux IP et applications de pointe pour les entreprises
- Services nuagiques, d'hébergement, de TI gérés et de sécurité
- Solutions novatrices de TI par l'intermédiaire de TELUS Santé et de TELUS Agriculture
- Solutions numériques d'expérience client par l'intermédiaire de TELUS International pour les clients de partout dans le monde.





En 2020, voici comment nous avons obtenu des résultats positifs :

- Nous avons étendu notre réseau TELUS PureFibre, qui couvre maintenant environ 81 pour cent des abonnés à notre réseau à large bande
- Nous avons augmenté le nombre d'abonnés à nos services de télévision, d'Internet et de sécurité à domicile grâce à des offres groupées intéressantes
- Nous avons offert des installations et des réparations virtuelles, ainsi qu'un grand choix de fonctions de libre-service, pour aider nos clients et membres de l'équipe à demeurer en sécurité et connectés
- Nous avons enrichi les activités de TELUS Santé en élargissant notre offre et en améliorant l'efficacité pour tout le continuum des soins de santé
- Nous avons lancé TELUS Agriculture, qui tire profit des systèmes avancés de données et de l'intelligence artificielle pour améliorer l'approvisionnement alimentaire mondial
- Nous avons acquis Lionbridge AI, entreprise mondiale spécialisée en intelligence artificielle et en annotation des données, par l'intermédiaire de TELUS International, diversifiant davantage ses activités
- Nous avons porté à l'échelle nationale notre programme Santé pour l'avenir et avons réaménagé nos cliniques mobiles pour réaliser des évaluations et des tests de COVID-19.

En 2021, voici comment nous alimenterons notre réussite :

- Nous comptons offrir une expérience client exceptionnelle en simplifiant notre offre de produits et de services et en améliorant également notre efficience et notre efficacité opérationnelles
- Nous comptons améliorer les fonctionnalités, le débit et la fiabilité de notre réseau TELUS PureFibre pour fortifier la position de chef de file de notre réseau
- Nous comptons faire la promotion de nos forfaits novateurs, y compris la domotique et la sécurité résidentielles, pour faire augmenter le nombre d'abonnés résidentiels
- Nous comptons stimuler les ventes et améliorer l'efficacité sur les marchés des entreprises grâce à une connectivité améliorée, à des offres simples et ciblées, à des solutions sur mesure et à un service à la clientèle de grande qualité
- Nous comptons faire progresser nos solutions novatrices et axées sur les technologies au sein de TELUS International, de TELUS Santé et de TELUS Agriculture pour obtenir une solide croissance financière et nous différencier davantage de nos concurrents.

Visitez telus.com/**wholehome** pour apprendre comment connecter, divertir et protéger votre famille.

Équipe de la haute direction

Notre équipe de la haute direction a toujours eu à cœur d'aider nos collectivités. Les photos ci-après illustrent certains des moyens utilisés pour donner au suivant au fil des ans.

Navin Arora
Président, TELUS Solutions d'affaires
Lieu : Calgary (Alb.)
Au service de TELUS depuis : 1999
Titres de TELUS : 189 418

Grand partisan de l'engagement de TELUS de donner où nous vivons, Navin (à gauche) et sa famille aident et soutiennent avec fierté des causes comme la banque alimentaire de Calgary, les Manoirs Ronald McDonald et les programmes de la communauté sud-asiatique.

Doug French
Vice-président à la direction (VPD) et chef des services financiers
Lieu : Whitby (Ont.)
Au service de TELUS depuis : 2000 (Clearnet : 1996)
Titres de TELUS : 309 911

Doug (à gauche) est déterminé à donner la priorité aux clients et à prendre soin de notre planète. De sa direction de l'équipe de durabilité de TELUS à sa participation au projet pour une comptabilité durable du prince, il se passionne pour tous nos modèles de développement durable primés.

Tony Geheran
VPD et chef des services aux clients
Lieu : Vancouver (C.-B.)
Au service de TELUS depuis : 2001
Titres de TELUS : 347 803

Tony (à droite) soutient ardemment le Vancouver General Hospital et siège au Future of Surgery Board depuis quatre ans dans le but d'améliorer les soins de santé spécialisés et la recherche pour les Britanno-Colombiens. Il tient aussi à ce que tous les Canadiens, même ceux des collectivités rurales et autochtones, aient accès à un service Internet rapide et fiable en menant des discussions et des programmes essentiels pour aider à combler le fossé numérique.

François Gratton
VPD, TELUS Santé, TELUS Agriculture et TELUS Québec
Lieu : Montréal (Qc)
Au service de TELUS depuis : 2008 (Emergis : 2002)
Titres de TELUS : 268 461

Illustrant son engagement à redonner à sa collectivité, François (à droite) préside le Phare Enfants et Familles, et fait du bénévolat auprès du Comité d'investissement communautaire de TELUS à Montréal et avec l'équipe pendant les Journées du bénévolat de TELUS.

Zainul Mawji
Présidente, Solutions résidentielles
Lieu : Edmonton (Alb.)
Au service de TELUS depuis : 2001
Titres de TELUS : 142 144

Élevée par une famille d'entrepreneurs ayant de fortes valeurs communautaires, Zainul (au centre) a toujours aimé donner au suivant. En plus de guider les dirigeants de TELUS et de participer activement à divers groupes de ressources TELUS, elle est vice-présidente du Comité d'investissement communautaire de TELUS à Edmonton et membre nationale de la Fondation Aga Khan pour le Canada.

Sandy McIntosh
VPD, Personnes et culture, et chef des Ressources humaines
Lieu : Toronto (Ont.)
Au service de TELUS depuis : 2007
Titres de TELUS : 235 080

Sandy (à gauche) participe au Weekend to Conquer Cancer depuis 10 ans et en est coprésidente honoraire depuis huit ans, et ce, afin d'aider la talentueuse équipe médicale de l'hôpital Princess Margaret à obtenir de meilleurs traitements contre le cancer pour les membres de l'équipe et tous les Canadiens.

Jeffrey Puritt
VPD TELUS, et président et chef de la direction de TELUS International
Lieu : Las Vegas (Nev.)
Au service de TELUS depuis : 2001

Jeff (à droite) a participé à plus de 100 événements des Journées du bénévolat de TELUS partout dans le monde, ce qui illustre son dévouement à améliorer la qualité de vie et à multiplier les possibilités de ceux qui vivent dans les collectivités où nous exerçons nos activités.

Jill Schnarr
Chef des communications
Lieu : Vancouver (C.-B.)
Au service de TELUS depuis : 1992
Titres de TELUS : 57 847

Jill donne vie à notre mission sociale et a permis à TELUS de donner 820 millions de dollars et 1,6 million de jours de bénévolat depuis 2000. Jill dirige notre équipe TELUS bienfaisance et nos programmes TELUS Ambassadeurs Communautaires, et siège au conseil de la Fondation TELUS pour un futur meilleur.

Jim Senko
Président, Solutions mobiles
Lieu : Toronto (Ont.)
Au service de TELUS depuis : 2001
Titres de TELUS : 159 691

Jim (au centre) est le cadre délégué de notre campagne de financement de 1 million de dollars pour le SickKids Hospital et participe directement à la campagne de la fondation SickKids pour aider à améliorer la santé et le bien-être des enfants.

Eros Spadotto
VPD, Stratégie de technologie et Transformation de l'entreprise
Lieu : Toronto (Ont.)
Au service de TELUS depuis : 2000
(Clearnet : 1995)
Titres de TELUS : 339 996

Eros est bénévole pour le programme international du Prix du Duc d'Édimbourg depuis plus de cinq ans. Il est passionné par l'idée de donner aux jeunes les moyens de développer leur confiance en soi, de réaliser leur plein potentiel et d'acquérir des compétences pour l'avenir.

Andrea Wood
Chef des services juridiques et de la gouvernance
Lieu : Toronto (Ont.)
Au service de TELUS depuis : 2013
Titres de TELUS : 94 062

Andrea a à cœur d'aider les petites entreprises et les artistes du spectacle et des arts visuels qui enrichissent nos vies et égayent nos villes. Elle siège au conseil du Vancouver Opera, au comité de direction des Leaders juridiques pour la diversité et au Comité d'investissement de Région du Grand Toronto.

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

Les titres de TELUS représentent la totalité des actions ordinaires et des unités d'actions incessibles détenues au 31 décembre 2020. La participation en actions de Jeffrey Puritt n'est pas inscrite puisqu'il détient principalement des actions de TELUS International.

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

Se démarquer dans des circonstances exceptionnelles

Nous avons discuté avec certains de nos membres de la haute direction pour savoir comment ils avaient été en mesure d'affronter cette année extrêmement difficile tout en réussissant à faire fleurir de nouveaux secteurs de l'entreprise, à réaliser notre mission sociale, à soutenir les petites entreprises et à faire passer nos clients d'abord.

François Gratton
Vice-président à la direction, TELUS Santé, TELUS Agriculture et TELUS Québec

Jill Schnarr
Chef des communications

Navin Arora
Président, TELUS Solutions d'affaires

Zainul Mawji
Présidente, TELUS Solutions résidentielles

Pourquoi le secteur agricole est-il important pour TELUS?

François

À l'instar de notre incursion dans les soins de santé, notre progression dans le secteur de l'agriculture illustre notre mission sociale qui vise à utiliser notre technologie pour obtenir des résultats positifs sur le plan humain et social. Nous aidons à améliorer la vie de nos concitoyens et des gens de partout dans le monde au moyen d'une transformation, d'une protection et d'une amélioration numériques du système alimentaire mondial. Par l'intermédiaire de TELUS Agriculture, nous nous sommes donné comme mission d'obtenir de meilleurs résultats en santé et en alimentation. Nous nous attaquons à l'un des enjeux sociaux les plus importants de notre génération en améliorant l'efficacité de la production, le transport, la qualité et la salubrité de nos aliments, de la ferme à notre fourchette.

En misant sur l'innovation technologique, l'intelligence artificielle et la compassion de notre équipe, nous aidons les fermiers et grands éleveurs à produire des aliments destinés à la population mondiale en constante croissance de manière plus efficace, sécuritaire et écologique. Nos efforts d'optimisation de la production alimentaire contribueront à de meilleures récoltes pour répondre à la demande mondiale croissante. L'évolution de notre système alimentaire nous permettra d'aider les épiciers à réduire la quantité de denrées périssables qu'ils jettent de rien de moins que 50 pour cent grâce à un suivi efficace de la température de leurs produits tout au long de la chaîne d'approvisionnement. De plus, nous visons à éradiquer les maladies d'origine alimentaire qui touchent un Canadien sur huit par l'amélioration de la traçabilité numérique des sources et du transport de nourriture.

> « Par l'intermédiaire de TELUS Agriculture, nous nous sommes donné comme mission d'obtenir de meilleurs résultats en santé et en alimentation. »

Mais avant tout, nous fournirons des solutions novatrices pour faire progresser le secteur agricole à l'échelle mondiale et ferons du Canada un fournisseur mondial privilégié d'aliments sûrs produits de manière durable. Parallèlement, l'apport de TELUS Agriculture à notre portefeuille d'actifs de croissance en pleine expansion sera considérable et permettra d'obtenir un solide rendement financier et opérationnel en plus de créer de la valeur pour les actionnaires.

La mission sociale de TELUS a joué un rôle clé pendant l'urgence sanitaire mondiale. Quel rôle jouera-t-elle dans le monde post-pandémie?
Jill

En raison de l'accent soutenu que nous mettons sur le socio-capitalisme, notre équipe prouve une fois de plus que lorsque la situation est à son pire, les Canadiens peuvent compter sur l'équipe TELUS pour donner le meilleur d'elle-même. Que ce soit pendant l'urgence sanitaire ou après celle-ci, nous travaillons sans relâche pour que les citoyens restent connectés aux personnes, à l'information et aux ressources les plus importantes pendant ces temps difficiles grâce à nos réseaux de premier ordre qui ont été reconnus comme les plus rapides au monde en 2020.

Tablant sur nos innombrables contributions pour soutenir nos collectivités, nous continuerons de fournir aide et ressources après la pandémie pour atteindre d'incroyables résultats sur le plan humain et social. Par exemple, nous propulserons l'incroyable travail de la Fondation TELUS pour un futur meilleur et des comités d'investissement communautaire de TELUS ainsi que notre culture de compassion et de bénévolat. De plus, nous tirerons parti de notre tout nouveau Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur et investirons dans des entreprises à but lucratif responsables et durables ayant des idées audacieuses pour répondre aux principaux enjeux auxquels nos collectivités font face.

> « Nous continuerons de fournir aide et ressources après la pandémie pour atteindre d'incroyables résultats sur le plan humain et social. »

Qui plus est, notre société, guidée par le Pacte mondial des Nations Unies, continue d'adopter les principes acceptés universellement en matière de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance. Cet engagement ajoute une dimension supplémentaire de responsabilisation qui met en évidence notre dévouement à être une entreprise citoyenne de premier plan à l'échelle mondiale. Nous poursuivrons nos initiatives sociales en 2021 et par la suite pour faire de ce monde un endroit meilleur et tenir notre promesse d'offrir un futur tout simplement meilleur à tous.

Comment TELUS a-t-elle aidé les petites entreprises à stimuler l'économie canadienne?

Navin

Nous croyons que les petites entreprises sont essentielles pour nos collectivités et l'économie canadienne, et TELUS était là pour les aider de nombreuses façons alors qu'elles ont fait face à d'importantes difficultés tout au long de la dernière année.

Compte tenu de la situation, notre aide est venue sous forme de frais de retard de paiement réduits, de paiements différés, de débranchements temporaires et de modalités de contrat flexibles. Nous avons également lancé #AidonsNosPME, un engagement de 500 000 $ visant à faire la promotion des propriétaires d'entreprises et à leur donner l'exposition dont ils avaient besoin, notamment par le don de près de 10 000 cartes-cadeaux financées par TELUS au nom de petites entreprises locales. De plus, nous avons lancé notre forfait Avantage du propriétaire et nous sommes devenus la première entreprise de télécommunication canadienne à offrir aux propriétaires de petites entreprises des avantages exclusifs, comme un an d'accès gratuit aux soins virtuels de TELUS Santé pour protéger les employés et leurs familles.

« TELUS a proposé des offres spéciales visant nos solutions de télétravail et de sécurité évoluées pour que les employés puissent rester connectés et collaborer à distance les uns avec les autres, et permettre de surveiller et de protéger à distance les locaux. »

Pour aider les entreprises à faire une transition rapide vers le télétravail et à migrer leurs activités en ligne, TELUS a proposé des offres spéciales visant nos solutions de télétravail et de sécurité évoluées pour que les employés puissent rester connectés et collaborer à distance les uns avec les autres, et permettre de surveiller et de protéger à distance les locaux.

Finalement, nos réseaux de premier ordre ont fourni aux entreprises la capacité, la couverture et la fiabilité dont elles avaient besoin pour rester connectées aux collègues, aux clients et aux renseignements essentiels. Avec le lancement de la technologie 5G et les vitesses sans pareilles du réseau PureFibre, nous préparons le terrain pour alimenter une productivité, une innovation et une prospérité économique accrues des entreprises dans un monde numérique.

Qu'a appris TELUS sur la priorité donnée aux clients pendant la pandémie?

Zainul

Tout au long de 2020, les membres de notre équipe se sont mobilisés pour que les Canadiens puissent rester en contact, en santé et en sécurité quand ils avaient le plus besoin de nous. Qu'il s'agisse de mettre en place la connectivité essentielle pour travailler de la maison, apprendre à distance et rester en contact avec les êtres chers ou encore d'offrir une sécurité à domicile et en ligne, et de rendre plus accessibles que jamais les soins de santé, nous avons proposé des solutions inégalées pour faciliter les rapports humains et obtenir des résultats positifs pour nos collectivités.

La résilience de notre équipe a été mise en évidence dès les premiers jours de la pandémie quand 95 pour cent de notre main-d'œuvre mondiale a migré vers le télétravail en quelques semaines. Même pendant cette transition soudaine, nous nous sommes consacrés à faire passer les clients d'abord, à lancer des installations virtuelles et à livrer de manière sécuritaire du matériel de sécurité et d'autres capacités de domotique. Quand la consommation de contenu a monté en flèche, nous avons répondu à la demande accrue en offrant certaines des options les plus divertissantes au Canada. Nous avons également perfectionné les solutions de sécurité numérique pour protéger nos clients grâce à Sécurité en ligne de TELUS. De plus, nous avons proposé aux Canadiens des solutions de soins de santé accessibles par l'intermédiaire de nos solutions de soins de santé virtuels, y compris Babylon par TELUS Santé. Même si nous avons porté cette solution à l'échelle du Canada, la note moyenne des consultations attribuée par les utilisateurs est demeurée incroyable, soit 4,9 sur 5.

« Qu'il s'agisse de mettre en place la connectivité essentielle pour travailler de la maison, apprendre à distance et rester en contact avec les êtres chers... nous avons proposé des solutions inégalées pour faciliter les rapports humains et obtenir des résultats positifs pour nos collectivités. »

Ultimement, l'urgence sanitaire mondiale a démontré que lorsque les rapports humains et le bien social sont au cœur de votre culture d'équipe, l'innovation est toujours possible et aucun obstacle n'est insurmontable. Alors que 2021 suit son cours, nous mettrons à profit les leçons inestimables tirées de la pandémie pour consolider davantage notre position de leader et améliorer notre stratégie de mise en marché.

Conseil d'administration

1 **R.H. (Dick) Auchinleck, président du conseil de TELUS**
Administrateur depuis : 2003
Titres de TELUS : 500 993

2 **Raymond T. Chan**
Administrateur depuis : 2013
Comités de TELUS : Ressources humaines et rémunération; et président, Retraite
Titres de TELUS : 98 543

3 **Lisa de Wilde**
Administratrice depuis : 2015
Comités de TELUS : Gouvernance et Retraite
Titres de TELUS : 52 352

4 **Darren Entwistle**
Administrateur depuis : 2000
Titres de TELUS : 1 164 718

5 **Thomas E. Flynn**
Administrateur depuis : 2020
Titres de TELUS : 18 769

6 **Mary Jo Haddad**
Administratrice depuis : 2014
Comités de TELUS : Gouvernance; et présidente, Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 74 710

7 **Kathy Kinloch**
Administratrice depuis : 2017
Comités de TELUS : Gouvernance; et Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 41 582

8 **Christine Magee**
Administratrice depuis : 2018
Comité de TELUS : Audit
Titres de TELUS : 27 563

9 **John Manley**
Administrateur depuis : 2012
Comités de TELUS : Ressources humaines et rémunération; et président, Gouvernance
Titres de TELUS : 111 584

10 **David Mowat**
Administrateur depuis : 2016
Comité de TELUS : Président, Audit
Titres de TELUS : 56 927

11 **Marc Parent**
Administrateur depuis : 2017
Comités de TELUS : Retraite et Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 40 108

12 **Denise Pickett**
Administratrice depuis : 2018
Comité de TELUS : Audit
Titres de TELUS : 24 715

Les titres de TELUS représentent la totalité des actions ordinaires et des unités d'actions différées (des unités d'actions incessibles dans le cas de Darren Entwistle) détenues au 31 décembre 2020.

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

Démontrer une bonne gouvernance et de l'intégrité

Nous sommes déterminés depuis longtemps à suivre les normes les plus élevées en matière de gouvernance et de présentation d'une information fidèle et complète. Dans cet environnement sans précédent lié à la COVID-19, nous continuons de viser une grande transparence, de chercher des façons de nous améliorer et de faire preuve d'intégrité dans tout ce que nous faisons.

Reconnaître la valeur de la diversité

Nous nous engageons à promouvoir une culture de diversité et d'inclusion au sein de TELUS et à augmenter la présence des groupes sous-représentés dans les secteurs-clés de notre organisation. Cela comprend de tenir compte de multiples aspects de la diversité pour nous assurer que le conseil tire parti d'un vaste éventail d'expériences et de perspectives.

En 2020, nous avons mis à jour notre politique en matière de diversité administrative afin d'attester de l'importance de la diversité et des qualités recherchées par le conseil. Désormais, la politique comprend un nouvel objectif qui consiste à compter au moins deux administrateurs qui représentent une minorité visible ou qui sont Autochtones d'ici l'assemblée annuelle de 2023. Notre cible de diversité des genres a également été mise à jour pour que femmes et hommes représentent chacun au moins 33 ⅓ pour cent des administrateurs indépendants. À la fin de 2020, un administrateur indépendant était issu d'une minorité visible et les femmes représentaient 45 pour cent.

En juillet, nous avons pris l'engagement de l'Initiative BlackNorth, nous incitant à prendre des mesures et à atteindre des objectifs particuliers pour mettre fin au racisme envers les Noirs. L'initiative comprend un objectif d'un minimum de 3,5 pour cent des postes de direction et de membres de conseils au Canada occupés par des Noirs d'ici 2025.

Utiliser les données pour le bien social

Nous nous consacrons à protéger la vie privée des Canadiens ainsi qu'à gagner et à maintenir leur confiance, notamment en garantissant que nos pratiques de traitement des données soient responsables et respectueuses de la vie privée. Nous reconnaissons également le potentiel des mégadonnées et croyons qu'elles peuvent être utilisées au profit du bien social, lorsqu'elles sont utilisées de manière responsable, pour aider à prendre de meilleures décisions.

Il est possible de consulter la description complète des pratiques de gouvernance de TELUS dans la circulaire d'information de 2021 de TELUS ou à l'adresse telus.com/**governance**.

En avril, en réponse à la pandémie, nous avons lancé le programme Les données au service du bien commun pour aider les chercheurs dans leurs efforts pour freiner la propagation de la COVID-19 tout en protégeant la vie privée des Canadiens. Le programme Les données au service du bien commun tire parti d'une approche avancée pour anonymiser et regrouper les analyses de données afin d'aider à prendre des décisions plus stratégiques et informées en fonction de renseignements concrets. Par l'intermédiaire du programme Les données au service du bien commun, les autorités sanitaires et chercheurs peuvent anonymiser et regrouper les données issues du réseau mobile de TELUS et mesurer la progression de la courbe de la COVID-19 et évaluer les possibilités de l'aplatir tout en minimisant les effets sur la santé et l'économie sans compromettre le respect de la vie privée.

En reconnaissance de notre programme Les données au service du bien commun, TELUS a reçu le prix de l'innovation en matière de confidentialité décerné par l'International Association of Privacy Professionals.

Entretenir notre forte culture éthique

Chez TELUS, créer et entretenir une culture de comportement éthique est essentiel. L'intégrité et la transparence nous tiennent à cœur et, ultimement, motivent les décisions que nous prenons en tant qu'organisation et sous-tendent notre volonté à accorder la priorité à nos clients.

En 2020, alors que les priorités de plusieurs secteurs de notre organisation ont changé en réponse à la pandémie et afin de mieux soutenir la continuité des activités, nous avons démontré sans relâche notre engagement envers l'intégrité. Tous les membres de l'équipe ont signé une attestation d'intégrité pour confirmer leur compréhension de notre code d'éthique et de conduite ainsi que nos politiques en matière de respect en milieu de travail, de sécurité et de protection de la vie privée.

Nous maintenons la LigneÉthique réservée aux questions et aux plaintes anonymes et confidentielles sur le contrôle interne et les questions d'éthique. Ce service, assuré par une entreprise indépendante, est offert dans plusieurs langues, 24 heures sur 24,

aux appelants internes et externes. En 2020, pour la 18e année de suite, de tous les appels reçus, aucun n'impliquait un dirigeant ni un membre de l'équipe jouant un rôle important dans le contrôle interne de l'information financière.

Informer virtuellement les parties prenantes

Nous accordons une grande importance à la communication avec nos parties prenantes et sommes conscients qu'une communication rapide et régulière aide les investisseurs à prendre des décisions éclairées et judicieuses en matière de placement. En mai, nous avons tenu notre toute première assemblée générale annuelle virtuelle, tirant parti de notre technologie pour donner aux actionnaires l'occasion de participer en ligne sans compromettre leur santé et sécurité. Nous avons tenu quatre conférences trimestrielles téléphoniques avec webdiffusion simultanée pour les investisseurs en vue de discuter de nos résultats et de nos perspectives. Nous avons également participé à un certain nombre de conférences virtuelles à l'intention des investisseurs du secteur et rencontré, virtuellement et sécuritairement, de nombreux investisseurs institutionnels. Vous pouvez visionner les activités passées ou vous renseigner sur les activités à venir à l'adresse telus.com/investors.

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

Meilleures pratiques en matière de gouvernance

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

Tenir notre engagement d'obtenir une valeur durable exceptionnelle

En 2020, notre équipe a démontré une incroyable résilience et a continué de créer une valeur exceptionnelle pour toutes nos parties prenantes. Elle a également consolidé notre engagement d'améliorer la vie des citoyens dans les collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services.

Exemple de force et de résilience

Quand le monde s'est uni pour faire face à la pandémie, TELUS était bien placée pour répondre aux besoins des membres de notre équipe, des clients, des collectivités et des investisseurs en raison de notre solide bilan et de notre culture de compassion et de collaboration. Notre placement d'actions de 1,5 milliard de dollars en février 2020 est venu consolider notre excellente position financière et de trésorerie, et nous a permis de cheminer malgré l'incertitude économique entourant la pandémie. Grâce à la résilience et à l'engagement de notre équipe à offrir une expérience client exceptionnelle, nous avons atteint des résultats opérationnels et financiers inégalés tout au long de 2020.

Prêts pour une réussite future

Mus par notre leadership en socio-capitalisme, nous avons fait plusieurs investissements stratégiques en 2020 qui ont amélioré et diversifié nos activités vers des marchés verticaux axés sur les technologies à forte croissance. TELUS Santé a continué d'améliorer sa gamme de services et de solutions numériques, y compris par l'acquisition d'EQ Care, fournisseur national de soins de santé virtuels. Nous avons également lancé TELUS Agriculture, qui tire profit de notre grande expertise en matière de connectivité, de technologie logicielle et de gestion de données pour optimiser la chaîne d'approvisionnement des agroentreprises et améliorer le système alimentaire mondial. Par l'intermédiaire de TELUS International (TI), nous avons fait l'acquisition de Competence Call Center et de Lionbridge AI, ajoutant capacité et diversité stratégiques à la gamme de solutions numériques de prochaine génération de TI.

En février 2021, TI a notamment franchi une étape importante en réalisant son premier appel public à l'épargne et a réuni un produit brut total de 1,36 milliard de dollars pour TELUS International, TELUS et Baring Private Equity Asia, desquels 627 millions de dollars sont pour TI. Cette importante création de valeur vient appuyer nos efforts visant à réduire notre levier financier et à améliorer notre capacité à faire d'autres investissements stratégiques dans nos réseaux, nos capacités numériques et de nouveaux secteurs de croissance.

Parallèlement à l'expansion de notre portefeuille d'actifs uniques de croissance et de nos réseaux à large bande, nous avons obtenu un solide rendement opérationnel et financier tout au long de 2020. Sur une base consolidée, les produits d'exploitation et autres produits ont enregistré une croissance de 15,5 milliards de dollars, soit une augmentation de 5,5 pour cent. Malgré les vents contraires causés par la COVID-19, nous avons été le seul exploitant national à enregistrer une croissance positive du BAIIA ajusté, soit une augmentation de 0,2 pour cent. Entre-temps, les flux de trésorerie disponibles ont augmenté pour s'établir à 1,435 milliard de dollars, une hausse de 54 pour cent par rapport à l'an dernier, un accomplissement remarquable pour notre équipe.

> « Nous gardons le cap sur le maintien d'un bilan solide pour soutenir davantage la création d'une valeur durable et à long terme pour toutes nos parties prenantes. »

En mai, nous avons suspendu notre programme de croissance du dividende pour concentrer nos efforts sur l'aide offerte aux citoyens pendant la pandémie. Nous avons notamment lancé bon nombre d'initiatives dans le cadre de nos mesures d'aide de 150 millions de dollars liée à la COVID-19 et avons continué d'investir massivement dans l'amélioration de nos réseaux de premier ordre. Grâce aux efforts exceptionnels de notre équipe déployés pour aider nos clients, mais aussi à notre solide position de trésorerie et de flux de trésorerie, nous avons été en mesure de reprendre notre programme de croissance du dividende en novembre, annonçant ainsi notre 19e augmentation du dividende depuis 2011. Pendant l'année, nous avons versé environ 1,5 milliard de dollars en dividendes à nos actionnaires, offrant de l'aide à ceux qui participent à des régimes de retraite et à des organismes de placement collectif ainsi qu'aux petits investisseurs individuels comme les retraités et les pensionnés.

Création d'une valeur durable

En 2021, nous continuerons de faire progresser notre stratégie de croissance éprouvée dans le but de créer une valeur exceptionnelle pour toutes nos parties prenantes. Les efforts soutenus de notre équipe engagée nous ont permis de fixer des objectifs financiers consolidés ambitieux, notamment une croissance des produits d'exploitation et du BAIIA ajusté allant jusqu'à 10 et huit pour cent, respectivement, et des flux de trésorerie d'environ 1,5 milliard de dollars.

Tournée vers l'avenir, notre équipe continuera d'offrir des expériences exceptionnelles qui consolident la fidélisation des clients, garantissent la santé financière de notre organisation et propulsent la croissance et la diversité économiques qui sont la clé du redressement financier du Canada. Nous gardons le cap sur le maintien d'un bilan solide pour soutenir davantage la création d'une valeur durable et à long terme pour toutes nos parties prenantes. Notre engagement envers le socio-capitalisme est la base sur laquelle nous continuerons de miser et qui garantira la pérennité de notre succès en 2021 et par la suite.

Cordialement,

Doug French
Vice-président à la direction et chef des services financiers
Le 19 février 2021

Revue financière

32 – 37
Statistiques financières et opérationnelles
Information financière et données opérationnelles, annuelles et trimestrielles

38 – 126
Rapport de gestion
Présentation de notre situation financière et de notre performance financière

127–190
États financiers consolidés
États financiers consolidés de 2020 et notes annexes

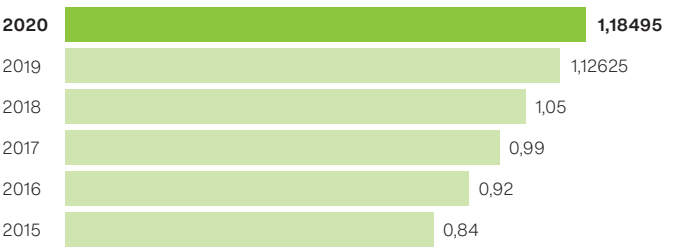
191 – couverture arrière
Ressources supplémentaires pour les investisseurs
Glossaire, renseignements à l'intention des investisseurs et raisons d'investir dans TELUS

Information financière annuelle consolidée

Consolidé	Incluant l'incidence d'IFRS 16		Excluant l'incidence d'IFRS 16			
	Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15				Excluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15	
État du résultat net (en millions)	**2020**	2019	2018	2017	2016	2015
Produits d'exploitation et autres produits[1]	**15 463 $**	14 658 $	14 368 $	13 408 $	12 799 $	12 502 $
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements[2]	**9 710**	8 970	8 947	8 381	8 091	8 014
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts[2]	**5 753**	5 688	5 421	5 027	4 708	4 488
Coûts de restructuration et autres coûts[3]	**259**	134	317	117	479	226
BAIIA[2]	**5 494**	5 554	5 104	4 910	4 229	4 262
Amortissements	**3 012**	2 577	2 267	2 169	2 047	1 909
Bénéfice d'exploitation	**2 482**	2 977	2 837	2 741	2 182	2 353
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**753**	705	627	573	520	447
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**18**	28	34	–	–	–
Bénéfice avant impôt	**1 711**	2 244	2 176	2 168	1 662	1 906
Charge d'impôt sur le résultat	**451**	468	552	590	426	524
Bénéfice net	**1 260 $**	1 776 $	1 624 $	1 578 $	1 236 $	1 382 $
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**1 207 $**	1 746 $	1 600 $	1 559 $	1 223 $	1 382 $
Information sur les actions[4]	**2020**	2019	2018	2017	2016	2015
Nombre moyen pondéré total de base d'actions en circulation (en millions)	**1 275**	1 204	1 193	1 186	1 185	1 206
Nombre d'actions en circulation en fin d'exercice (en millions)	**1 291**	1 209	1 197	1 189	1 181	1 189
Bénéfice par action (BPA) de base	**0,95 $**	1,45 $	1,34 $	1,31 $	1,03 $	1,15 $
Dividendes déclarés par action	**1,18495**	1,12625	1,05	0,99	0,92	0,84
Situation financière (en millions)	**2020**	2019	2018	2017	2016	2015
Total des actifs	**43 332 $**	37 985 $	33 057 $	31 053 $	27 729 $	26 406 $
Dette nette[5]	**19 826**	18 199	13 770	13 422	12 652	11 953
Total des capitaux investis[6]	**32 311**	28 739	24 099	22 833	20 546	19 566
Dette à long terme	**18 856**	17 142	13 265	12 256	11 604	11 182
Capitaux propres	**12 602**	10 659	10 341	9 458	7 936	7 672

BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts[2] (en millions de dollars)

Dividendes déclarés par action[4] (en dollars)



Information financière trimestrielle consolidée

Consolidé	Incluant l'incidence d'IFRS 16							
	Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15							
État du résultat net (en millions)	**T4 2020**	**T3 2020**	**T2 2020**	**T1 2020**	T4 2019	T3 2019	T2 2019	T1 2019
Produits d'exploitation et autres produits	**4 060 $**	**3 981 $**	**3 728 $**	**3 694 $**	3 858 $	3 697 $	3 597 $	3 506 $
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements[2]	**2 653**	**2 533**	**2 299**	**2 225**	2 450	2 234	2 195	2 091
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts[2]	**1 407**	**1 448**	**1 429**	**1 469**	1 408	1 463	1 402	1 415
Coûts de restructuration et autres coûts	**71**	**58**	**70**	**60**	40	29	29	36
BAIIA[2]	**1 336**	**1 390**	**1 359**	**1 409**	1 368	1 434	1 373	1 379
Amortissements	**789**	**773**	**725**	**725**	678	649	633	617
Bénéfice d'exploitation	**547**	**617**	**634**	**684**	690	785	740	762
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**190**	**187**	**184**	**192**	175	173	189	168
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**–**	**–**	**18**	**–**	–	28	–	–
Bénéfice avant impôt	**357**	**430**	**432**	**492**	515	584	551	594
Charge d'impôt sur le résultat	**86**	**109**	**117**	**139**	136	144	31	157
Bénéfice net	**271 $**	**321 $**	**315 $**	**353 $**	379 $	440 $	520 $	437 $
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**260 $**	**307 $**	**290 $**	**350 $**	368 $	433 $	517 $	428 $

Information sur les actions[4]	**T4 2020**	**T3 2020**	**T2 2020**	**T1 2020**	T4 2019	T3 2019	T2 2019	T1 2019
Nombre moyen pondéré total de base d'actions en circulation (en millions)	**1 291**	**1 284**	**1 278**	**1 248**	1 209	1 204	1 203	1 201
Nombre d'actions en circulation en fin de période (en millions)	**1 291**	**1 284**	**1 278**	**1 272**	1 209	1 204	1 202	1 202
BPA de base	**0,20 $**	**0,24 $**	**0,23 $**	**0,28 $**	0,30 $	0,36 $	0,43 $	0,36 $
Dividendes déclarés par action	**0,31120**	**0,29125**	**0,29125**	**0,29125**	0,29125	0,28125	0,28125	0,27250

1 En 2018, nous avons comptabilisé, dans les produits d'exploitation et autres produits, un bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden.
2 Mesures non définies par les PCGR qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les Normes internationales d'information financière (IFRS) de l'International Accounting Standards Board (IASB). Par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres sociétés. Pour la définition de ces mesures ou des renseignements supplémentaires, consulter la rubrique 11 du rapport de gestion.
3 En 2018, nous avons comptabilisé dans les autres coûts un don de 118 millions de dollars à la Fondation TELUS pour un futur meilleur. En 2016, nous avons comptabilisé dans les autres coûts une charge de rémunération de 305 millions de dollars.
4 Les données sont ajustées en fonction du fractionnement d'actions à raison de deux pour une qui a pris effet le 17 mars 2020.
5 Pour la définition de la dette nette, consulter la rubrique 11 du rapport de gestion.
6 Dette nette plus capitaux propres, excluant le cumul des autres éléments du résultat global.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2020.

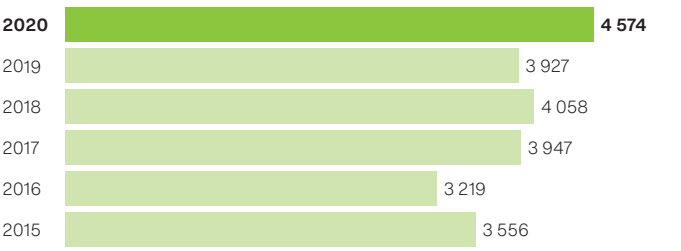
Produits d'exploitation et autres produits (en millions de dollars)

BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts[2] (en millions de dollars)

Statistiques opérationnelles annuelles

	Incluant l'incidence d'IFRS 16		Excluant l'incidence d'IFRS 16			
	Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15				Excluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15	
Consolidé	**2020**	2019	2018	2017	2016	2015
Information tirée de l'état des flux de trésorerie						
Entrées liées aux activités d'exploitation (en millions)	**4 574 $**	3 927 $	4 058 $	3 947 $	3 219 $	3 556 $
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	**(6 165)**	(5 044)	(2 977)	(3 643)	(2 923)	(4 477)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	**1 904**	1 238	(1 176)	(227)	(87)	1 084
Ratios de rentabilité						
Ratio de distribution[1]	**67 %**	115 %	78 %	80 %	89 %	73 %
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires[2]	**10,1 %**	16,7 %	16,4 %	17,1 %	15,4 %	18,3 %
Ratios d'endettement et de couverture						
Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA[3]	**7,3**	7,5	8,4	8,9	8,3	9,7
Ratio dette nette / BAIIA[4]	**3,45**	3,20	2,54	2,67	2,69	2,66
Autres mesures						
Flux de trésorerie disponibles[5] (en millions)	**1 435 $**	932 $	1 207 $	966 $	141 $	1 078 $
Flux de trésorerie disponibles avant impôt[5] (en millions)	**1 865 $**	1 576 $	1 404 $	1 157 $	741 $	1 334 $
BAIIA[6], moins les dépenses d'investissement (en millions)	**2 978 $**	2 782 $	2 507 $	1 933 $	1 740 $	1 911 $
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions)	**2 775 $**	2 906 $	2 914 $	3 094 $	2 968 $	2 577 $
Intensité des dépenses d'investissement[7]	**18 %**	20 %	20 %	23 %	23 %	21 %
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	**–**	942 $	1 $	–	145 $	2 048 $
Total des connexions clients[8] (en milliers)	**15 972**	15 166	13 947	13 050	12 673	12 495
Information liée aux employés						
Total des salaires et des avantages[6] (en millions)	**4 200 $**	3 493 $	3 254 $	3 036 $	2 985 $	3 007 $
Total de l'effectif actif[9]	**78 100**	65 600	58 000	53 600	51 300	47 700
Effectif en équivalent temps plein (ETP)	**77 200**	64 600	56 900	52 900	50 500	46 600

Entrées liées aux activités d'exploitation (en millions de dollars)



Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions de dollars)

Statistiques opérationnelles trimestrielles

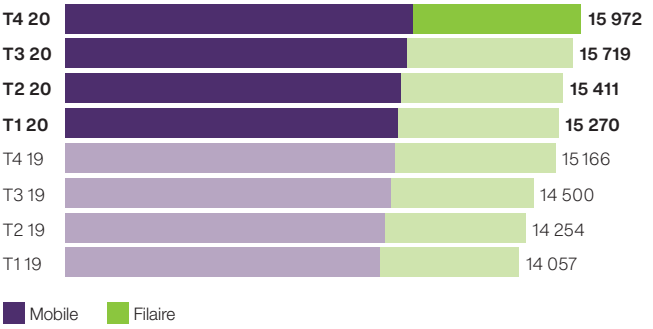
	Incluant l'incidence d'IFRS 16							
	Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15							
Consolidé	**T4 2020**	**T3 2020**	**T2 2020**	**T1 2020**	T4 2019	T3 2019	T2 2019	T1 2019
Information tirée de l'état des flux de trésorerie								
Entrées liées aux activités d'exploitation (en millions)	**1 033 $**	**902 $**	**1 462 $**	**1 177 $**	829 $	1 148 $	1 160 $	790 $
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	**(2 207)**	**(1 176)**	**(823)**	**(1 959)**	(1 611)	(871)	(1 600)	(962)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	**1 401**	**(76)**	**(726)**	**1 305**	947	(124)	69	346
Ratios de rentabilité								
Ratio de distribution[1]	**67 %**	**69 %**	**61 %**	**76 %**	115 %	124 %	133 %	130 %
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires[2]	**10,1 %**	**11,3 %**	**12,7 %**	**15,2 %**	16,7 %	16,8 %	17,2 %	16,3 %
Ratios d'endettement et de couverture								
Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA[3]	**7,3**	**7,4**	**7,2**	**7,3**	7,5	7,7	8,0	8,4
Ratio dette nette / BAIIA[4]	**3,45**	**3,21**	**3,06**	**3,13**	3,20	3,05	2,94	2,84
Autres mesures								
Flux de trésorerie disponibles[5] (en millions)	**218 $**	**161 $**	**511 $**	**545 $**	135 $	320 $	324 $	153 $
Flux de trésorerie disponibles avant impôt[5] (en millions)	**313 $**	**359 $**	**524 $**	**669 $**	209 $	417 $	446 $	504 $
BAIIA[6], moins les dépenses d'investissement (en millions)	**794 $**	**707 $**	**673 $**	**804 $**	666 $	715 $	632 $	769 $
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions)	**613 $**	**741 $**	**756 $**	**665 $**	742 $	748 $	770 $	646 $
Intensité des dépenses d'investissement[7]	**15 %**	**19 %**	**20 %**	**18 %**	19 %	20 %	21 %	18 %
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	**–**	**–**	**–**	**–**	–	11 $	931 $	–
Total des connexions clients[8] (en milliers)	**15 972**	**15 719**	**15 411**	**15 270**	15 166	14 500	14 254	14 057
Information liée aux employés								
Total des salaires et des avantages[6] (en millions)	**1 090 $**	**1 075 $**	**1 035 $**	**1 000 $**	925 $	881 $	871 $	816 $

1 À compter de 2020, nous avons révisé le calcul de notre ratio de distribution afin qu'il corresponde à un pourcentage des flux de trésorerie disponibles. Les périodes qui précèdent 2019 n'ont pas été retraitées. Se reporter à la note 3 des états financiers consolidés.
2 Le bénéfice net attribuable aux actions de participation sur 12 mois, divisé par la moyenne des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires pour la période de 12 mois.
3 Le BAIIA, excluant les coûts de restructuration et autres coûts, divisé par les coûts de financement excluant les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel, les économies liées à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et le remboursement à l'échéance de titres de créance, calculé sur 12 mois.
4 La dette nette à la fin de la période, divisée par le BAIIA sur 12 mois, excluant les coûts de restructuration et autres coûts.
5 Pour consulter la définition de flux de trésorerie disponibles, consulter la rubrique 11 du rapport de gestion.
6 Exclut les coûts de restructuration et autres coûts.
7 Les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre), divisées par les produits d'exploitation et autres produits.
8 Le total du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, d'abonnés des appareils mobiles connectés, d'abonnés à Internet, d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix, d'abonnés aux services de télévision et d'abonnés aux services de sécurité. Le nombre de connexions clients a été ajusté au cours de certains exercices. Pour plus d'information, consulter à la rubrique 1.3 du rapport de gestion.
9 À l'exclusion de l'effectif de TELUS International, le total de l'effectif actif était de 28 400 en 2020, de 27 600 en 2019, de 25 700 en 2018, de 25 700 en 2017, de 25 500 en 2016 et de 27 000 en 2015.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2020.

Intensité des dépenses d'investissement[7] (en pourcentage)

Total des connexions clients[8] (en milliers)



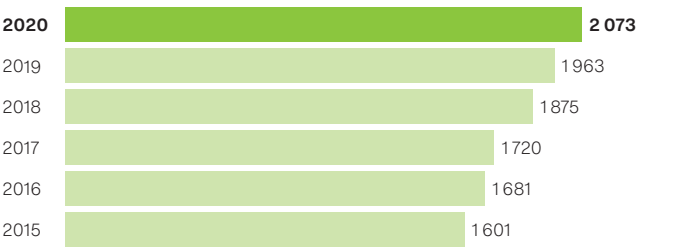
Statistiques annuelles par secteur

	Incluant l'incidence d'IFRS 16		Excluant l'incidence d'IFRS 16			
	Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15				Excluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15	
	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Secteur des services mobiles						
Produits d'exploitation tirés des services de réseau (en millions)	**6 030 $**	6 124 $	6 025 $	5 867 $	6 541 $	6 298 $
Produits d'exploitation et autres produits[1] (en millions)	**7 974 $**	8 202 $	8 182 $	7 714 $	7 173 $	6 994 $
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	**4 294**	4 477	4 636	4 407	4 146	4 107
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	**3 680**	3 725	3 546	3 307	3 027	2 887
Coûts de restructuration et autres coûts[2] (en millions)	**38**	32	115	57	121	81
BAIIA (en millions)	**3 642 $**	3 693 $	3 431 $	3 250 $	2 906 $	2 806 $
Marge du BAIIA[3]	**46,1 %**	45,4 %	43,3 %	42,9 %	42,2 %	41,3 %
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions)	**810 $**	889 $	896 $	978 $	982 $	893 $
Ajouts bruts d'abonnés[4] (en milliers)	**1 277**	1 375	1 289	1 460	1 399	1 443
Total des ajouts nets d'abonnés[4] (en milliers)	**537**	537	457	296	173	176
Total des abonnés[4,5,6,7] (en milliers)	**10 748**	10 213	9 676	8 911	8 585	8 457
Montant facturé moyen par appareil d'abonné (MFMAA) mensuel combiné[4]	**70,84 $**	73,37 $	73,19 $	67,05 $	65,10 $	63,45 $
Produits mensuels moyens par appareil d'abonné (PMAA) combinés[4]	**57,81 $**	60,14 $	60,98 $	56,55 $	s.o.	s.o.
Taux de désabonnement mensuel combiné[4]	**0,95 %**	1,08 %	1,06 %	1,11 %	1,21 %	1,26 %
Secteur des services filaires						
Produits d'exploitation et autres produits[1] (en millions)	**7 811 $**	6 760 $	6 440 $	5 943 $	5 878 $	5 743 $
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	**5 738**	4 797	4 565	4 223	4 197	4 142
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	**2 073**	1 963	1 875	1 720	1 681	1 601
Coûts de restructuration et autres coûts[2] (en millions)	**221**	102	202	60	358	145
BAIIA (en millions)	**1 852 $**	1 861 $	1 673 $	1 660 $	1 323 $	1 456 $
Marge du BAIIA[3]	**26,5 %**	29,0 %	29,1 %	28,9 %	28,6 %	27,9 %
Dépenses d'investissement (en millions)	**1 965 $**	2 017 $	2 018 $	2 116 $	1 986 $	1 684 $
Abonnés à Internet[5,8] (en milliers)	**2 138**	1 981	1 858	1 743	1 655	1 566
Abonnés au service de télévision[8,9] (en milliers)	**1 215**	1 160	1 093	1 098	1 059	1 005
Abonnés au service résidentiel de transmission de la voix[8] (en milliers)	**1 164**	1 204	1 248	1 298	1 374	1 467
Abonnés au service de sécurité[10] (en milliers)	**707**	608	72	s.o.	s.o.	s.o.

s.o. – sans objet

BAIIA du secteur des services mobiles excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions de dollars)

BAIIA du secteur des services filaires excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions de dollars)



Statistiques trimestrielles par secteur

	Incluant l'incidence d'IFRS 16							
	Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15							
	T4 2020	**T3 2020**	**T2 2020**	**T1 2020**	T4 2019	T3 2019	T2 2019	T1 2019
Secteur des services mobiles								
Produits d'exploitation tirés des services de réseau (en millions)	**1 515 $**	**1 532 $**	**1 472 $**	**1 511 $**	1 531 $	1 578 $	1 523 $	1 492 $
Produits d'exploitation et autres produits[1] (en millions)	**2 130 $**	**2 100 $**	**1 846 $**	**1 898 $**	2 169 $	2 099 $	1 997 $	1 937 $
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	**1 233**	**1 143**	**957**	**961**	1 261	1 123	1 073	1 020
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	**897**	**957**	**889**	**937**	908	976	924	917
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	**4**	**12**	**19**	**3**	12	6	5	9
BAIIA (en millions)	**893 $**	**945 $**	**870 $**	**934 $**	896 $	970 $	919 $	908 $
Marge du BAIIA[3]	**42,1 %**	**45,6 %**	**48,2 %**	**49,4 %**	41,9 %	46,5 %	46,3 %	47,4 %
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions)	**170 $**	**212 $**	**234 $**	**194 $**	238 $	251 $	223 $	177 $
Ajouts bruts d'abonnés[4] (en milliers)	**374**	**370**	**268**	**265**	382	388	336	269
Total des ajouts nets d'abonnés[4] (en milliers)	**175**	**198**	**94**	**70**	130	193	154	60
Total des abonnés[4] (en milliers)	**10 748**	**10 573**	**10 375**	**10 281**	10 213	10 083	9 890	9 736
MFMAA mensuel combiné[4]	**70,07 $**	**71,39 $**	**69,65 $**	**72,30 $**	72,79 $	75,06 $	73,43 $	72,19 $
PMAA combinés[4]	**57,29 $**	**58,54 $**	**56,82 $**	**58,60 $**	59,29 $	61,64 $	60,30 $	59,33 $
Taux de désabonnement mensuel combiné[4]	**1,09 %**	**0,99 %**	**0,80 %**	**0,94 %**	1,20 %	1,09 %	1,01 %	1,02 %
Secteur des services filaires								
Produits d'exploitation et autres produits[1] (en millions)	**2 014 $**	**1 963 $**	**1 961 $**	**1 873 $**	1 770 $	1 678 $	1 674 $	1 638 $
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	**1 504**	**1 472**	**1 421**	**1 341**	1 270	1 191	1 196	1 140
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	**510**	**491**	**540**	**532**	500	487	478	498
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	**67**	**46**	**51**	**57**	28	23	24	27
BAIIA (en millions)	**443 $**	**445 $**	**489 $**	**475 $**	472 $	464 $	454 $	471 $
Marge du BAIIA[3]	**25,3 %**	**25,0 %**	**27,5 %**	**28,4 %**	28,2 %	29,0 %	28,6 %	30,4 %
Dépenses d'investissement (en millions)	**443 $**	**529 $**	**522 $**	**471 $**	504 $	497 $	547 $	469 $
Abonnés à Internet (en milliers)	**2 138**	**2 094**	**2 044**	**2 007**	1 981	1 953	1 921	1 896
Abonnés au service de télévision (en milliers)	**1 215**	**1 195**	**1 176**	**1 168**	1 160	1 145	1 126	1 110
Abonnés au service résidentiel de transmission de la voix (en milliers)	**1 164**	**1 173**	**1 181**	**1 191**	1 204	1 216	1 228	1 237
Abonnés au service de sécurité[10] (en milliers)	**707**	**684**	**635**	**623**	608	103	89	78

1 Comprend les produits intersectoriels, tous exercices confondus. En 2018, à titre de produits d'exploitation et autres produits, nous avons comptabilisé un bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden, dont une quote-part de 50 % a été affectée respectivement à chacun de nos secteurs.

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

3 Exclut les coûts de restructuration et autres coûts.

4 Avec prise d'effet au premier trimestre de 2019 et avec application rétrospective au 1er janvier 2018, nous avons révisé notre définition d'un abonné des services mobiles, et nous présentons maintenant les abonnés des téléphones mobiles et les abonnés des appareils mobiles connectés de façon distincte. Pour 2020, 2019 et 2018, les ajouts bruts d'abonnés, le MFMAA mensuel combiné, les PMAA mensuels combinés et le taux de désabonnement mensuel combiné ne sont présentés que pour les téléphones mobiles. Pour plus d'information, consulter la rubrique 5.4 du rapport de gestion.

5 En raison d'un examen des abonnements fait en 2016, 45 000 abonnés ont été retirés de notre solde d'ouverture du service mobile postpayé alors que 21 000 abonnés ont été ajoutés à notre solde d'ouverture du service Internet.

6 Le nombre d'abonnés de 2017 a été ajusté afin d'inclure la migration de 74 000 abonnés se rapportant à l'acquisition de certains actifs de Manitoba Telecom Services Inc. et de retrancher 44 000 abonnés principalement en raison de la fin de l'exploitation de notre réseau AMRC.

7 En 2018, notre solde d'abonnés des téléphones mobiles a été ajusté de manière à exclure 23 000 abonnés touchés par la décision finale du CRTC concernant les remboursements au prorata.

8 Nos soldes relatifs au nombre d'abonnés au service résidentiel de transmission de la voix, à Internet et au service de télévision de 2017 ont connu une augmentation nette des abonnés de 1 000, de 6 000 et de 5 000, respectivement, en raison d'une acquisition et d'un dessaisissement.

9 En 2018, nous avons retiré environ 68 000 abonnés au service de télévision, étant donné que nous avons cessé de commercialiser nos services de télévision par satellite.

10 Le nombre de connexions d'abonnés à nos services de sécurité au 31 décembre 2019 a été ajusté afin d'ajouter environ 490 000 abonnés en raison de notre acquisition d'ADT Canada le 5 novembre 2019. Au cours du troisième trimestre de 2020, le nombre cumulé de connexions d'abonnés a été ajusté de manière à ajouter environ 31 000 abonnés aux services de sécurité se rapportant à l'acquisition d'une entreprise.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2020.

Rapport de gestion

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

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

Le présent document contient des déclarations prospectives portant sur des événements attendus ainsi que sur notre performance financière et notre performance opérationnelle. Les déclarations prospectives incluent toutes les déclarations qui ne renvoient pas à des faits historiques. Elles comprennent, sans s'y limiter, des déclarations concernant nos objectifs et nos stratégies aux fins de l'atteinte de ces objectifs, nos cibles, des perspectives, des mises à jour, nos plans et nos attentes concernant l'incidence de la pandémie de COVID-19 et les réponses face à cette pandémie, ainsi que notre programme pluriannuel de croissance du dividende. Les mots *hypothèse*, *but*, *indication*, *objectif*, *perspective*, *stratégie*, *cible* et autres expressions semblables ou l'emploi, au futur ou au conditionnel, de verbes tels que *avoir pour but*, *s'attendre à*, *croire*, *pouvoir*, *avoir l'intention de*, *planifier*, *prévoir*, *viser à*, *chercher à*, *devoir* et *s'efforcer de* dénotent généralement des déclarations prospectives. Ces déclarations sont faites conformément aux « dispositions refuges » prévues dans les lois canadiennes applicables en matière de valeurs mobilières et dans la loi américaine intitulée Private Securities Litigation Reform Act of 1995.

Par leur nature, les déclarations prospectives sont assujetties à des risques et incertitudes intrinsèques et elles se fondent sur des hypothèses, incluant des hypothèses concernant la conjoncture économique future et les plans d'action. Ces hypothèses pourraient en fin de compte se révéler inexactes; en conséquence, nos résultats ou les événements réels pourraient différer considérablement des attentes mentionnées, de façon expresse ou implicite, dans les déclarations prospectives. Nos perspectives générales et nos hypothèses pour l'exercice 2021 sont présentées à la *rubrique 9*, *« Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires »*, du présent rapport de gestion.

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

- **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 9.4*, *« Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*, du présent rapport de gestion, notamment : les interventions possibles du gouvernement afin d'accroître davantage la concurrence, notamment par l'intermédiaire de l'accès de gros obligatoire; les interventions supplémentaires possibles du gouvernement relatives aux tarifs, 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 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 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 mobiles et filaires qui ne cessent d'évoluer; l'intense concurrence au chapitre des services mobiles, y compris la capacité des concurrents au sein de l'industrie à conjuguer des services Internet et, dans certains cas, des services mobiles moyennant un seul tarif mensuel groupé ou réduit, avec leurs services de télédiffusion ou leurs services de télévision par satellite existants; le succès remporté par les nouveaux produits et services et les systèmes de soutien comme la sécurité domotique et les services Internet des objets (« IdO ») en ce qui a trait aux appareils connectés à Internet; la concurrence au chapitre des services filaires de transmission de la voix et de données, y compris l'intense rivalité continue touchant tous les services entre les entreprises de télécommunications offrant des services mobiles et filaires, les câblodistributeurs, d'autres entreprises de communications et des entreprises offrant des services par contournement qui, entre autres choses, crée des pressions sur le montant facturé mensuel moyen par abonné (le « MFMMA ») des téléphones mobiles actuel et futur, sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA ») des téléphones mobiles, sur les frais d'acquisition et de rétention et sur les taux de désabonnement liés à tous les services, comme le font les habitudes d'utilisation des clients, la tendance favorisant les plus importants lots de données ou les tarifs fixes pour les services de transmission de la voix et de données, tels que nos forfaits Sans tracas et les forfaits comparables, les forfaits liés aux services de transmission de la voix et de données et la disponibilité des réseaux Wi-Fi permettant la transmission de données; les fusions et les acquisitions de concurrents au sein de l'industrie; les pressions sur les PMMA et les taux de désabonnement liés aux services Internet et aux services de télévision découlant des conditions du marché, des mesures prises par le gouvernement et des habitudes d'utilisation des clients; les pertes de lignes liées aux services résidentiels de transmission de la voix et de lignes d'affaires d'accès au réseau; les ajouts d'abonnés et les volumes de rétention des abonnés aux services mobiles, aux services de télévision et aux services Internet ainsi que les coûts connexes; notre capacité d'obtenir et d'offrir du contenu en temps opportun au moyen de divers appareils sur les plateformes mobiles et de télévision, à un coût raisonnable, les coûts du contenu par unité ne cessant de croître; l'intégration verticale au sein de l'industrie de la radiodiffusion ayant fait en sorte que des concurrents sont propriétaires de services de contenu de radiodiffusion ainsi que la mise en application efficace et au moment opportun des balises réglementaires connexes; 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 filaires locaux et interurbains de transmission de la voix traditionnels découlant de l'incidence des applications de services par contournement et du remplacement des services mobiles; le recul général du marché en ce qui concerne les services de télévision, 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 multichaîne virtuelle; l'accroissement du nombre de foyers qui utilisent uniquement des services téléphoniques mobiles ou par Internet; la baisse potentielle du MFMMA des téléphones mobiles et des PMMA des services mobiles, en raison notamment du remplacement de la technologie par la messagerie textuelle et les applications de services par contournement; le remplacement par les services Wi-Fi de plus en plus accessibles; ainsi que les technologies perturbatrices, notamment les services par contournement IP tels que les réseaux définis par logiciel dans le marché des affaires, qui pourraient supplanter nos services de transmission de données existants ou donner lieu à une retarification de ces services.
- **Les défis relatifs à notre aptitude à déployer la technologie**, y compris la demande élevée des abonnés en matière de données qui met à l'épreuve la capacité des réseaux mobiles et la capacité spectrale et qui pourrait entraîner une hausse des coûts liés à la prestation de ces services; notre recours à la technologie de l'information et notre capacité à rationaliser nos systèmes existants; le déploiement et l'évolution des technologies et systèmes à large bande mobiles, y compris les plateformes de distribution vidéo et les technologies de réseau de télécommunications (les initiatives liées aux réseaux à large bande, telles que le déploiement de la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné [« FTTP »] et le déploiement de petites cellules pour les services mobiles, la technologie mobile 5G et la disponibilité de ressources et notre aptitude à accroître de façon adéquate la capacité du réseau à large bande); notre recours à des ententes de partage de réseau mobile, ce qui a facilité le déploiement de nos technologies mobiles; notre choix de fournisseurs et la capacité de ces derniers à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à l'égard de ces produits, ce qui pourrait avoir une incidence sur la réussite de la mise à niveau et de l'évolution de la technologie que nous offrons; les contraintes auxquelles les fournisseurs sont exposés et le taux de concentration et de pénétration sur le marché en ce qui concerne des produits tels que l'équipement pour réseaux, les services TELUS TV^{MD} et les appareils mobiles; notre besoin prévu à long terme d'acquérir du spectre additionnel dans le cadre des futures enchères de spectre et auprès de tiers afin de composer avec la demande croissante visant les services de transmission de données et notre capacité à utiliser le spectre que nous acquérons; le déploiement et l'exploitation de nouvelles technologies de réseau filaire à large bande à un coût raisonnable et la disponibilité des nouveaux produits et services lancés à l'aide de ces technologies de réseau ainsi que le succès remporté par ces nouveaux produits et services; la fiabilité du réseau et la gestion des changements; notre déploiement d'outils d'autoapprentissage et d'automatisation, qui pourraient modifier notre façon d'interagir avec les clients.
- **Le niveau des dépenses d'investissement et les décaissements possibles aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre d'enchères ou de l'achat de ces licences auprès de tiers** ont une incidence sur les facteurs suivants et sont touchés par ces facteurs : nos initiatives liées aux services à large bande, y compris le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques; notre déploiement continu de plus récentes technologies mobiles, y compris la technologie des petites cellules pour les services mobiles, afin d'améliorer la couverture et la capacité; 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 débuter en 2021 selon le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie, qui pourrait ne pas avoir lieu selon nous avant 2022 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 influer sur les niveaux de nos dépenses d'investissement.

- **Les risques liés à la performance opérationnelle et aux regroupements d'entreprises**, y compris notre dépendance à l'égard des systèmes en place et la capacité à offrir et à soutenir de nouveaux produits et services ainsi que les activités commerciales au moment opportun; notre capacité à gérer les exigences liées aux ententes avec de grandes entreprises; notre capacité à assurer une gestion efficace des changements liés au remplacement et à la mise à niveau des systèmes, à la réingénierie des processus et à l'intégration des activités (comme notre capacité à 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'acquisition par TELUS International de Lionbridge AI, qui demeure assujettie à l'examen du Committee on Foreign Investment des États-Unis; 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 plus en détail à la *rubrique 9*, *« Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires »*, et à la *rubrique 10*, *« Risques et gestion des risques »*, du présent rapport de gestion. Ces descriptions sont intégrées par renvoi dans la présente mise en garde concernant les déclarations prospectives et ne visent pas à constituer une liste exhaustive des risques susceptibles d'avoir une incidence sur la société.

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

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

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

Le 11 février 2021

Rubrique		Page
1	**Introduction**	**41**
1.1	Préparation du rapport de gestion	41
1.2	Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités	41
1.3	Faits saillants de 2020	45
1.4	Objectifs au chapitre de la performance (mesures clés de performance)	50
2	**Activités principales et stratégie**	**50**
2.1	Activités principales	50
2.2	Impératifs stratégiques	50
3	**Priorités de la société**	**51**
4	**Capacités**	**56**
4.1	Principaux marchés et concurrents	56
4.2	Ressources opérationnelles	58
4.3	Situation de trésorerie et sources de financement	62
4.4	Contrôles et procédures de communication de l'information et changements au contrôle interne à l'égard de l'information financière	64
5	**Analyse des résultats d'exploitation**	**65**
5.1	Généralités	65
5.2	Sommaire des résultats trimestriels consolidés, tendances et compte rendu des résultats du quatrième trimestre	66
5.3	Résultats d'exploitation consolidés	69
5.4	Secteur des services mobiles	72
5.5	Secteur des services filaires	75
6	**Évolution de la situation financière**	**78**
7	**Situation de trésorerie et sources de financement**	**80**
7.1	Aperçu	80
7.2	Entrées liées aux activités d'exploitation	80
7.3	Sorties liées aux activités d'investissement	81
7.4	Entrées liées aux activités de financement	82
7.5	Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement	83
7.6	Facilités de crédit	85
7.7	Vente de créances clients	85
7.8	Notations du crédit	86
7.9	Instruments financiers, engagements et passifs éventuels	86
7.10	Information sur les actions en circulation	87
7.11	Transactions entre parties liées	88

Rubrique		Page
8	**Questions comptables**	**88**
8.1	Estimations comptables critiques et jugements	88
8.2	Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	91
9	**Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires**	**92**
9.1	Industrie des télécommunications en 2020	92
9.2	Perspectives générales et tendances au sein de l'industrie des télécommunications	94
9.3	Hypothèses de TELUS pour 2021	97
9.4	Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications	98
10	**Risques et gestion des risques**	**102**
10.1	Aperçu	102
10.2	Risques principaux et incertitudes	102
10.3	Questions de réglementation	105
10.4	Environnement concurrentiel	107
10.5	Technologie	109
10.6	Fournisseurs	111
10.7	Changement organisationnel	112
10.8	Excellence du service à la clientèle	113
10.9	Nos systèmes et processus	115
10.10	Sécurité et protection des données	116
10.11	Notre équipe	117
10.12	Notre environnement	119
10.13	Financement, dette et dividendes	120
10.14	Questions fiscales	121
10.15	L'économie	122
10.16	Litiges et questions d'ordre juridique	123
11	**Définitions et rapprochements**	**124**
11.1	Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières	124
11.2	Indicateurs opérationnels	126

1 Introduction

Les déclarations prospectives présentées dans la présente rubrique, y compris, notamment, celles concernant l'incidence prévue de la pandémie de COVID-19 sur nos activités et notre situation financière, ainsi que sur la demande à l'égard de nos produits et services, de même que son incidence sur la croissance du nombre d'abonnés et sur nos actifs, sont assujetties à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives* figurant au début du présent rapport de gestion.

1.1 Préparation du rapport de gestion

Les rubriques qui suivent constituent une analyse de notre situation financière et de notre performance financière consolidées pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, qui doit être lue conjointement avec nos états financiers consolidés audités au 31 décembre 2020, à savoir les états du résultat net et du résultat global, les états de la situation financière, les états des variations des capitaux propres et les tableaux des flux de trésorerie ainsi que les notes annexes (collectivement, les « états financiers consolidés»). Les principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») que nous utilisons sont les Normes internationales d'information financière (les « normes IFRS ») publiées par l'International Accounting Standards Board (l'« IASB ») ainsi que les PCGR du Canada. L'utilisation du terme normes IFRS dans le présent rapport de gestion fait référence à ces normes. Dans notre analyse, nous utilisons également certaines mesures financières non conformes aux PCGR pour évaluer notre performance, pour surveiller le respect des clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer notre structure du capital. Ces mesures sont définies clairement et font l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables à la *rubrique 11.1*. Sauf indication contraire, tous les montants en devises sont présentés en dollars canadiens.

Des renseignements supplémentaires concernant la société, y compris notre notice annuelle et d'autres documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières ou d'autorités de réglementation semblables au Canada, sont disponibles sur le site SEDAR (sedar.com). Les documents que nous déposons auprès de la Securities and Exchange Commission aux États-Unis, y compris notre formulaire 40-F, sont disponibles sur le site EDGAR (sec.gov). Des renseignements supplémentaires concernant notre filiale TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International »), y compris une analyse de ses activités et de ses résultats, sont présentés dans les documents publics de TELUS International disponibles sur les sites SEDAR et EDGAR.

Nos contrôles et procédures de communication de l'information sont conçus pour fournir une assurance raisonnable que toute l'information pertinente est recueillie et présentée en temps opportun à la haute direction, pour que des décisions appropriées concernant les informations à fournir au public puissent être prises. Le présent rapport de gestion et les états financiers consolidés ont été revus par notre comité d'audit, et notre conseil d'administration (le « conseil ») a autorisé leur publication le 11 février 2021.

Sauf indication contraire, les résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2020 présentés dans le présent rapport de gestion sont comparés aux résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2019.

Toutes les informations concernant les actions et les montants par action présentés dans le présent rapport de gestion pour les périodes antérieures au 17 mars 2020 reflètent le traitement rétrospectif du fractionnement d'actions, tel qu'il est décrit plus en détail à la *rubrique 1.3*, *« Faits saillants de 2020 – Fractionnement d'actions à raison de deux pour une »*.

1.2 Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités

Pour mieux apprécier notre réussite et les défis auxquels nous faisons face, il est essentiel de considérer l'environnement au sein duquel nous exerçons nos activités, y compris les facteurs économiques d'ordre plus général qui touchent nos clients et notre société, ainsi que la nature concurrentielle de nos activités.

Pourcentage estimé de 2 %
Recul de l'industrie canadienne des télécommunications en 2020

15,5 milliards de dollars
Produits d'exploitation et autres produits de TELUS en 2020

16,0 millions
Nombre de connexions d'abonnés de TELUS

1,5 milliard de dollars / 5,2 %
Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation en 2020 et croissance par action

Industrie canadienne des télécommunications

Nous estimons que la pandémie de COVID-19 a fait ressortir le fait que la connectivité n'est plus un luxe mais une nécessité de base pour que les Canadiens puissent participer à l'économie numérique. La pandémie a entraîné d'énormes pressions sur l'économie canadienne, et nous croyons que son incidence sur l'économie aurait été encore plus grave n'eut été l'existence de solides réseaux de télécommunications au Canada. Selon nos estimations, les produits de l'industrie canadienne des télécommunications (compte tenu des produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés des médias) ont diminué d'environ 2 % en 2020 (croissance de 2 % en 2019), et les produits tirés des services de réseau ont subi une baisse d'environ 4,4 %. Selon nous, ces baisses sont imputables à la pandémie. Les produits enregistrés par l'industrie des télécommunications demeurent en grande partie attribuables aux produits tirés des services mobiles. Selon nos estimations, le nombre de nouveaux abonnés s'est chiffré à environ 1,1 million en 2020 dans l'industrie des services mobiles au Canada. En ce qui a trait à l'industrie des services filaires, le taux de pénétration des services Internet haute vitesse lié aux consommateurs au Canada s'est accru d'environ un point de pourcentage et s'est établi à 88 % en 2020, et nous nous attendons à ce que la croissance du nombre d'abonnés se poursuive. Un nombre croissant de Canadiens s'abonnent aux services Internet, continuent d'utiliser davantage de données, et s'abonnent à des forfaits permettant des capacités et des vitesses de transmission plus élevées; le pourcentage de foyers abonnés à des services de télévision payante a pour sa part diminué. Des pressions concurrentielles ont continué de toucher les marchés des services filaires visant tant les consommateurs que les entreprises, et la baisse des services de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées s'est poursuivie, situation qui découle en partie du remplacement de la technologie. (Se reporter à la *rubrique 9*, *« Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires »*, à la *rubrique 10.4*, *« Environnement concurrentiel »*, et à la *rubrique 10.15*, *« L'économie »*.)

COVID-19

Le 9 décembre 2020, Santé Canada a autorisé le premier vaccin contre la COVID-19. Les autorités sanitaires ont commencé à administrer le vaccin la semaine suivante. Toutefois, le 26 décembre 2020, le premier cas connu au Canada imputable à un variant du coronavirus, qui a été détecté pour la première fois au Royaume-Uni, a été confirmé. Depuis le début de la pandémie, nous nous sommes constamment donné comme priorité de garder les Canadiens connectés et d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des membres de notre équipe, de nos clients et de nos collectivités. Notre équipe de la haute direction continue de bénéficier des conseils de notre Comité de gestion des opérations d'urgence (le « CGOU ») et du comité consultatif des questions médicales de TELUS.

Répercussions sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation

Durant la pandémie de COVID-19, nous avons noté des volumes sans précédent de trafic sur notre réseau, y compris un accroissement des communications téléphoniques mobiles et une hausse du trafic lié au service de messagerie textuelle (« SMS ») et du trafic lié au service de messagerie multimédia (« SMM »), une utilisation accrue du service Internet résidentiel, des appels vidéos, du trafic sur le réseau lié aux services de transmission de la voix, l'utilisation des numéros de téléphone 1-800 et des ponts de téléconférence, par rapport aux périodes correspondantes de l'exercice précédent. Les mesures de télétravail visant un grand nombre de travailleurs demeurent en place, et certains étudiants suivent leurs cours en ligne conformément aux plans de rentrée scolaire mis en œuvre, ce qui s'est traduit par une hausse de la demande sur le réseau. Malgré la hausse des volumes de trafic sur notre réseau, nous gardons nos clients connectés et nous leur fournissons une expérience fiable, rapide et uniforme sur nos réseaux à large bande mobiles et filaires de premier ordre, dans les régions urbaines et rurales du pays.

Nous sommes déterminés à soutenir les Canadiens durant la pandémie, comme en témoignent nos mesures visant à aider les consommateurs ainsi que les petites et moyennes entreprises (les « PME ») qui sont touchés financièrement par la pandémie. Afin d'aider nos clients à s'adapter initialement aux normes et incidences découlant de la COVID-19, nous avons annulé les frais d'itinérance mobiles jusqu'au 30 avril 2020. Jusqu'au 30 juin 2020, nous avons reporté les hausses de tarifs prévues, et nous avons prolongé les périodes de promotion, reporté les suspensions, les annulations et les radiations dans le cas de nos clients faisant l'objet de procédures de recouvrement, et accepté des accords de paiement, et nous avons annulé les frais d'utilisation excédentaire d'Internet résidentiel pour les clients non abonnés à un forfait de données illimitées. En décembre 2020, nous avons reporté les suspensions et les annulations de comptes dans le cas de nos clients faisant l'objet de procédures de recouvrement au temps des Fêtes. Dans le cadre de notre programme Mobilité pour l'avenir, nous avons offert un crédit de deux mois de services mobiles gratuits aux travailleurs de la santé de première ligne de certains hôpitaux partout au pays, et nous avons fait don de plus de 14 000 appareils, dont plusieurs sont assortis de forfaits à 0 $, à plus de 340 organismes; ces appareils ont permis aux personnes âgées isolées, aux patients hospitalisés et aux Canadiens vulnérables de demeurer connectés. Les familles qui étaient abonnées à notre programme Internet pour l'avenir au 31 mars 2020 ont bénéficié d'un crédit de deux mois de services gratuits. Le programme donne aux citoyens qui en ont besoin un accès à faible coût au service Internet haute vitesse. En septembre, nous avons donné l'accès à notre programme Internet pour l'avenir aux étudiants (de la maternelle jusqu'à la 12e année) de la Colombie-Britannique et de l'Alberta qui en ont besoin, dans le cadre d'un partenariat avec des écoles, des enseignants et des directeurs d'école ayant pour but de soutenir l'apprentissage virtuel. En réponse aux strictes mesures de quarantaine auxquelles doivent se conformer les résidences de soins de longue durée pour personnes âgées, nous avions mis en place, au 31 décembre 2020, notre service mobile de caméra locale dans 29 installations de la Colombie-Britannique et de l'Alberta dans le cadre d'un projet pilote. Grâce à ce service, les exploitants de ces installations peuvent partager des informations importantes avec les résidents au moyen de vidéotransmissions en direct, améliorant ainsi le flux des communications pour plus de 3 500 résidents. Par ailleurs, nous continuons d'offrir à nos clients l'essai gratuit de chaînes sur notre service Télé OPTIK et notre service Pik TV, ainsi que l'essai gratuit de chaînes éducatives à l'intention des jeunes adultes, en partenariat avec Microsoft, et notre programme TELUS Averti^MD est intégré à la plateforme gratuite d'apprentissage en ligne *Apprendre, faire et partager* de Microsoft.

Notre équipe de TELUS Solutions d'affaires continue de soutenir les entreprises tandis qu'elles procèdent à une transition en vue d'offrir à leurs clients du soutien virtuel. Nous avons partagé notre cadre de planification relatif à la pandémie et notre répertoire d'initiatives concernant le suivi des contacts avec 500 000 de nos clients d'affaires des secteurs privé et public, ce qui leur a permis de tirer parti des efforts déployés et des recherches effectuées par notre équipe et par des experts médicaux. Nous avons également fait part à nos clients d'affaires des conseils et directives fournis par notre comité consultatif des questions médicales de TELUS. De plus, nous avons lancé une offre aux petites entreprises, dans le cadre de notre solution Sûreté d'entreprise de TELUS, qui leur a permis d'obtenir un crédit de 1 000 $ pour de l'équipement et trois mois de service gratuit. En mai, notre équipe de TELUS Solutions d'affaires a lancé l'initiative #AidonsNosPME afin de soutenir les petites entreprises canadiennes. Dans le cadre de cette campagne sur les réseaux sociaux, nous nous sommes engagés à verser 500 000 $ en aide financière, en activités de marketing et en conseils d'experts, et nous avons surpassé notre objectif en quatre jours seulement. Nous avons mis en place un programme de suspension de service volontaire à l'intention de l'industrie du tourisme d'accueil durement touchée. Dans le cadre de ce programme, les hôtels peuvent temporairement suspendre les services de télévision et les services Wi-Fi auxquels ils sont abonnés, réduisant ainsi l'incidence de la pandémie sur leurs flux de trésorerie.

La pandémie a eu des répercussions sur nos activités et sur notre situation financière, et nous nous attendons à ce qu'elle continue d'avoir des répercussions en 2021. Les produits d'exploitation et le bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements (le « BAIIA »), tout comme certains paramètres opérationnels, ont été touchés de façon défavorable. Nous nous attendons à ce que cette situation se poursuive au cours de 2021. Nous continuons de prendre des mesures pour atténuer les répercussions négatives de la pandémie, y compris en ce qui concerne les flux de trésorerie. Nous avons enregistré une baisse des produits tirés des services d'itinérance mobiles découlant de la fermeture des frontières et de la baisse correspondante des déplacements. Nous nous attendons à ce que cette baisse des produits tirés des services d'itinérance se poursuive durant la crise sanitaire, tant que les frontières terrestres, y compris celles entre le Canada et les États-Unis, demeureront fermées et que la baisse des déplacements se poursuivra. En ce qui a trait aux PME, nous nous attendons à un apport réduit de nos clients d'affaires, car nous prévoyons qu'un grand nombre de PME seront forcées de réduire leurs activités ou de les interrompre. En ce qui concerne nos solutions de soins de santé, à la fin du premier trimestre, nous avions fermé temporairement certaines cliniques de santé de TELUS afin d'assurer la sécurité de nos clients et des membres de notre équipe. Nous avons noté une amélioration de la situation financière découlant de la réouverture de nos cliniques de santé en juillet; toutefois, en raison des restrictions mises en place pour protéger les patients durant la pandémie, les cliniques ne sont toujours pas en mesure d'offrir leur gamme complète de services de base. Les activités de TELUS International ont également été touchées financièrement par les restrictions temporaires visant l'exploitation de certains sites de prestation de services. La capacité de TELUS International de rapidement permettre aux membres de son équipe de travailler et d'offrir des services de soutien à la clientèle à partir de leur domicile ou d'autres lieux de travail modifiés a permis d'atténuer dans une grande mesure l'incidence de ces restrictions.

Enjeux opérationnels

Le gouvernement fédéral a déterminé que tous les fournisseurs de services de télécommunications, y compris TELUS, entrent dans la catégorie des fournisseurs de services essentiels dans le cadre de la pandémie de COVID-19. De plus, les mesures d'urgence mises en place par la plupart des gouvernements des provinces et des territoires désignent également les fournisseurs de services de télécommunications comme des fournisseurs de services essentiels qui sont tenus de poursuivre leurs activités. Nous nous attendons à ce que cette désignation soit maintenue tant que durera la crise sanitaire. En conséquence, nous devrions pouvoir poursuivre nos activités durant la pandémie, sous réserve de certaines restrictions (telles que le nombre de personnes autorisées dans nos magasins de détail).

Santé et sécurité de nos clients et des membres de notre équipe

Depuis plus de 10 ans, notre programme Styles de travail^MD a permis aux employés de bénéficier de modalités de travail flexibles, pour tenir compte de leurs préférences en matière de travail. Ainsi, lorsque la pandémie a frappé,

nous étions bien préparés, un pourcentage important des membres de notre équipe au pays disposant déjà du matériel nécessaire pour travailler à domicile. Au 31 décembre 2020, plus de 95 % de nos employés au pays (à l'exclusion des techniciens sur le terrain et des représentants dans nos magasins de détail) travaillaient à domicile. Ces membres de notre équipe continuant de travailler à domicile de manière productive, nous avons décidé de maintenir ces modalités de travail à domicile en place au moins jusqu'à septembre 2021, de manière à fournir aux membres de l'équipe des renseignements clairs sur leurs modalités de travail afin qu'ils puissent gérer la logistique et les responsabilités de leur vie professionnelle et de leur vie personnelle. Si des membres de notre équipe ont de la difficulté à trouver un équilibre entre travail et vie personnelle en raison des répercussions de la pandémie telles que la fermeture des écoles, nous leur offrons d'autres options pouvant inclure ce qui suit : le nombre hebdomadaire régulier d'heures de travail peut être réparti sur toute la semaine civile; du travail peut se faire en dehors des heures de bureau habituelles; la journée de travail peut être divisée en plusieurs segments plus courts.

Dans notre rapport de gestion du deuxième trimestre de 2020, nous indiquions que nous avons invité un nombre limité des membres de notre équipe à retourner au bureau. Il s'agit d'employés qui, selon nous, doivent travailler dans l'un de nos bureaux pour être pleinement productifs, tels que les employés qui doivent avoir accès à de l'équipement spécialisé. Nous continuons de mettre en place des mesures proactives pour assurer la protection des employés qui travaillent dans nos bureaux et sur le terrain, y compris des mesures de sécurité accrues visant à assurer la distanciation physique, des évaluations quotidiennes de leur santé, une vérification de leur température et des rappels quant à l'importance du port d'équipement de protection individuelle.

Durant la crise sanitaire, nous avons eu recours à notre modèle de technicien virtuel, qui permet aux techniciens d'effectuer leur travail sans devoir entrer dans la demeure du client. Ce nouveau processus a été établi en moins de 72 heures et nous avons été les premiers de l'industrie à créer une telle capacité dans l'ensemble de nos services résidentiels. Le technicien se procure l'équipement à l'avance, et laisse l'équipement désinfecté à la porte du client puis, au moyen d'une conversation vidéo sur téléphone intelligent, guide le client tout au long du processus d'installation. Au fil de l'évolution de la pandémie, nous avons réussi à adapter cette capacité en fonction de chaque région au Canada, selon la situation épidémiologique qui y prévaut. Dans les cas où nous offrons l'installation effectuée par un technicien professionnel, avec l'accord du technicien et du client, notre technicien suit les protocoles de sécurité recommandés par les autorités sanitaires pour effectuer des installations et des réparations complexes qui ne peuvent pas être faites de manière virtuelle.

Nous sommes conscients des défis en matière de santé mentale posés par la pandémie. Nous continuons de maintenir un centre d'information en ligne interne sur la COVID-19, qui est un lieu de rencontre virtuel où les membres de notre équipe peuvent apprendre, rester connectés, travailler et passer du temps ensemble. De plus, nous partageons des informations avec les membres de notre équipe par l'entremise de notre blogue interne et de la foire aux questions sur notre intranet. Les membres de notre équipe reçoivent par ailleurs des communications régulières de notre chef des neurosciences portant sur des sujets liés au bien-être mental, et ils sont invités à participer à des séances de discussion ouverte virtuelles dans le cadre desquelles ils peuvent poser des questions liées à la santé mentale et physique à notre chef des neurosciences; ils reçoivent également des communications régulières du président du comité consultatif des questions médicales de TELUS portant sur des sujets d'ordre médical tels que la sécurité et la distribution des vaccins. Depuis le mois d'octobre, les membres de la direction participent à un nouveau programme de formation intitulé *Gérer un milieu de travail psychologiquement sain*, qui a pour but de les aider à soutenir le bien-être et la santé mentale des membres de notre équipe.

En ce qui concerne TELUS International, plus de 90 % des membres de notre équipe continuent de travailler et d'offrir des services de soutien à la clientèle à partir de leur domicile ou d'autres lieux de travail modifiés. Bien que certains sites de prestation de services aient recommencé à permettre à un plus grand nombre de membres de l'équipe de retourner au bureau, TELUS International a l'intention de procéder à un retour graduel des membres de l'équipe dans ces sites, pour autant que les autorités gouvernementales et sanitaires locales estiment que cela puisse se faire de façon sécuritaire, et compte tenu des conseils fournis par le comité consultatif des questions médicales de TELUS et des meilleures pratiques de TELUS International.

Répercussions sur la durabilité

Dans le cadre des initiatives mises en œuvre durant la pandémie comme i) mise en veilleuse de la plupart des étages de nos immeubles de bureaux administratifs et ii) utilisation accrue de notre programme Styles de travail en vertu duquel les membres de notre équipe ne sont pas tenus de se déplacer pour venir travailler au bureau, nous avons observé une baisse des émissions de gaz à effet de serre liées à nos bureaux au pays, par rapport aux émissions enregistrées avant la pandémie. Ces initiatives font l'objet d'une évaluation concernant leur mise en application à long terme et leur apport à notre objectif visant à atteindre la carboneutralité de nos activités d'ici 2030 (se reporter à la *rubrique 3*).

Carte de pointage

Nous avons simplifié notre carte de pointage 2020, y compris les objectifs, en mai 2020, et nous avons modifié l'ordre de priorité de nos objectifs afin de mieux refléter le nouveau contexte dans lequel nous exerçons nos activités en raison de la pandémie de COVID-19, lequel est représentatif de notre culture et de notre marque, de la croissance de la clientèle ainsi que de nos flux de trésorerie. Notre décision de procéder à cet ajustement est conforme aux pratiques établies, les circonstances ayant changé considérablement par rapport à celles qui avaient été considérées par le comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération et par le conseil, et par rapport au moment où les mesures de performance initiales avaient été approuvées et étaient alignées sur nos pratiques relatives à la gouvernance et sur nos échéanciers. Parallèlement à l'examen et à l'approbation des résultats liés à la carte de pointage du premier trimestre de 2020, le comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération et le conseil ont revu et approuvé les objectifs révisés de la carte de pointage pour la période s'échelonnant du deuxième trimestre de 2020 au quatrième trimestre de 2020, qui comprendront les paramètres suivants : l'engagement, la marque et la réputation de TELUS, les ajouts nets de clients, l'expérience client et les flux de trésorerie simples. Les paramètres et les objectifs révisés de la carte de pointage 2020 constituent les assises sur lesquelles sont fondées les cartes de pointage des unités d'affaires, lesquelles ont également été révisées au deuxième trimestre de 2020.

Répercussions sur la demande pour nos produits et services

Comme il est décrit ci-dessus, le trafic sur notre réseau a augmenté considérablement depuis le début de la pandémie et au cours du quatrième trimestre de 2020, et nous nous attendons à ce que la hausse des volumes de trafic se poursuive.

À la fin du premier trimestre de 2020, nous avons décidé de fermer temporairement environ 90 % de nos magasins de détail afin de réduire la transmission de la COVID-19 et d'assurer la sécurité de nos clients et des membres de notre équipe. Les 10 % des magasins qui sont demeurés ouverts ont offert des services de soutien essentiels à nos clients et nous avons mis en place de nombreux protocoles de sécurité améliorés. Par exemple, la capacité des magasins a été maintenue à moins de 25 %, nous avons créé des règles de distanciation, installé des cloisons en Plexiglas, ajouté des règles relatives au port du masque pour les membres de notre équipe et les clients avant même que des règles semblables soient imposées par les autorités sanitaires et créé des files d'attente virtuelles afin d'éviter aux clients d'attendre en ligne debout. Les membres de l'équipe de première ligne, y compris ceux qui ont été directement touchés par la fermeture des magasins, ont été réaffectés à d'autres secteurs d'activité, ce qui a permis d'offrir à ces secteurs le soutien additionnel qu'il leur fallait et de faire en sorte que ces employés demeurent activement à l'emploi de la société. Vers la fin du deuxième trimestre de 2020, nous avons amorcé la réouverture de nos magasins de détail qui avaient fermé leurs portes; au 31 juillet 2020, la majorité de ces magasins avaient rouvert leurs portes. À la fin de 2020, presque tous les magasins étaient ouverts et ont poursuivi leurs activités en suivant les mêmes protocoles de sécurité.

Bien que la crise sanitaire ait eu une incidence défavorable sur le nombre de mises en service d'abonnés et sur l'achalandage général dans les magasins, les ajouts bruts d'abonnés des services mobiles sont demeurés solides et n'ont que très légèrement diminué par rapport aux périodes précédentes, car nous avons tiré parti avec succès de nos actifs numériques afin de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés et les activités de rétention. La réouverture des magasins de détail dans l'industrie des services mobiles a eu lieu à la fin du troisième trimestre de 2020, et l'intensité des activités promotionnelles saisonnières habituelles au quatrième trimestre s'est accrue en raison de la demande

comprimée découlant de la fermeture des magasins de détail et des mesures de confinement mises en place au deuxième trimestre de 2020. Cela s'est traduit par des taux de désabonnement dans l'industrie tournant autour de ceux enregistrés avant la pandémie. Malgré ces pressions, au quatrième trimestre de 2020, nous avons enregistré une amélioration des ajouts nets d'abonnés des téléphones mobiles d'un exercice à l'autre, malgré la baisse des ajouts bruts, de même qu'une augmentation d'un exercice à l'autre des ajouts nets d'abonnés des appareils connectés (se reporter à la *rubrique 5.4*, *« Secteur des services mobiles »*, pour de plus amples renseignements).

En raison du nombre moins élevé d'installations filaires traditionnelles, le nombre correspondant d'ajouts nets d'abonnés aux services filaires aurait pu accuser une baisse. Malgré ces défis, nous avons enregistré une amélioration d'un exercice à l'autre des ajouts nets d'abonnés des services Internet, des services de télévision et des services de sécurité au quatrième trimestre de 2020, et nous continuons à mettre au point nos activités et soutenons nos clients virtuellement (se reporter à la *rubrique 5.5*, *« Secteur des services filaires »*, pour de plus amples renseignements).

Nous avons continué d'attirer et de retenir des abonnés de haute qualité, notamment dans le cadre de l'offre de nos forfaits Sans tracas, et de créer de la valeur pour nos clients en misant sur nos points forts, à savoir notre réseau de premier ordre, notre service à la clientèle supérieur et la qualité de notre offre de produits, la souplesse et la simplification grâce à nos capacités numériques, ainsi que le groupement efficace de produits et services. Nous avons enregistré une hausse de l'utilisation de nos produits et services numériques dans les secteurs des services mobiles et des services filaires, dont telus.com et l'appli mobile Mon TELUS, afin de soutenir l'achat de nouveaux appareils, l'ajout de nouveaux services et la migration vers la facturation électronique et de simplifier les paiements, notre but étant de faciliter les transactions pour nos clients.

En ce qui concerne nos solutions de soins de santé, l'accroissement de la demande pour des solutions de soins virtuels s'est poursuivi au quatrième trimestre de 2020. Par suite de la mise en place, par tous les gouvernements provinciaux, de codes de facturation pour les soins virtuels visant à assurer la prestation de soins à distance durant la pandémie, TELUS Santé a lancé une fonction de vidéoconférence prédéveloppée qui est intégrée à notre solution de dossiers médicaux électroniques (« DME ») de TELUS. Au 31 décembre 2020, plus de 226 000 consultations avaient été effectuées au moyen de la solution Visite virtuelle intégrée au DME de TELUS. Nous avons noté un maintien de la demande pour les solutions de soins virtuels individuels, ainsi qu'une adoption accélérée, par les établissements subventionnés par l'État et les clients d'affaires, de la solution Akira par TELUS Santé, et un accroissement de la demande pour la solution Babylon par TELUS Santé. Nous avons élargi nos solutions de soins de santé virtuels par suite de l'acquisition de EQ Care au quatrième trimestre. Nous avons par ailleurs observé un accroissement de la demande pour les solutions de télésoins à domicile dans certaines provinces, ainsi qu'une demande accrue pour notre solution Compagnon Santé connectée^MC par TELUS Santé, qui permet aux aînés canadiens d'avoir accès à des services de soutien en cas d'urgence 24 h sur 24, 7 jours sur 7. De plus, certaines cliniques de TELUS Santé ont rouvert leurs portes en juillet et offrent des services en clinique tout en continuant d'offrir des consultations virtuelles à leurs clients; auparavant, la capacité d'accueil de ces cliniques depuis leur réouverture était limitée, afin de protéger les patients durant la crise sanitaire. Nous avons lancé les consultations virtuelles dans le cadre d'une stratégie d'évaluation des incidences de la COVID-19 sur nos activités; en raison du succès que connaît l'adoption de ces consultations par nos clients, nous allons maintenir l'offre de consultations virtuelles après la pandémie.

Les activités de notre filiale TELUS International relatives aux services à la clientèle et aux entreprises ont été touchées par les annonces des gouvernements, qui ont entraîné la fermeture temporaire de certains sites de prestation de services. Malgré ces fermetures, plus de 90 % des membres des équipes de notre filiale TELUS International ont pu offrir des services de soutien à la clientèle à partir de leur domicile ou d'autres lieux de travail modifiés. Bien que certains membres de l'équipe travaillent à nouveau dans les sites de prestation de services de TELUS International qui sont jugés sécuritaires, la majorité des membres de l'équipe de TELUS International continuent de travailler à domicile de manière efficace. Certains clients de TELUS International (particulièrement dans les industries du voyage et du tourisme d'accueil) continuent d'éprouver des difficultés, mais la baisse des activités de ces clients a été neutralisée par l'accroissement des activités des clients dans les industries des médias, du jeu et de la livraison de nourriture commandée en ligne.

Au second semestre de 2020, nous avons enregistré une augmentation stable des rentrées de fonds provenant des clients, par rapport aux résultats à la baisse comptabilisés au deuxième trimestre de 2020. Nous sommes d'avis que les programmes d'aide gouvernementaux conçus de manière à soutenir les particuliers et les entreprises, de même que la reprise des activités de perception, constituent des facteurs clés ayant contribué à l'amélioration des rentrées de fonds au second semestre de 2020. De plus, afin d'atténuer les répercussions sur les flux de trésorerie, nous avons reporté les hausses salariales prévues visant nos membres de la direction et les professionnels au Canada pour un trimestre, et nous avons interrompu nos cotisations de contrepartie de l'employeur au régime d'actionnariat des employés auxquelles ont droit ces membres de la direction et professionnels, pour cette même période.

Répercussions sur nos capitaux et nos ressources financières, sur notre situation de trésorerie générale et sur nos perspectives

Nous bénéficions d'une solide situation de trésorerie, nos perspectives sont robustes, et nous n'avons recours à aucun programme de financement des fournisseurs lié à la pandémie de COVID-19 pour gérer nos flux de trésorerie. La pandémie de COVID-19 n'a pas eu une incidence significative sur notre accès à des capitaux, comme en témoignent nos émissions de titres de créance à long terme décrites à la *rubrique 1.3*. Nos facilités de crédit demeurent inchangées, et il n'est pas raisonnablement probable qu'elles seront modifiées en raison de la pandémie. Nos liquidités disponibles au 31 décembre 2020 s'élevaient à environ 2,8 milliards de dollars et se composaient de la trésorerie et de placements temporaires de 848 millions de dollars, de la facilité de crédit de TELUS Corporation d'un montant de 1,5 milliard de dollars en tenant compte de la facilité de garantie de liquidité sous forme de papier commercial, et d'un montant de 400 millions de dollars au titre de notre programme de titrisation de créances clients. Également au 31 décembre 2020, nous pouvions offrir un montant de 2,0 milliards de dollars de titres de créance ou de capitaux propres en vertu d'un prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en juin 2022. Par suite de l'arrivée à échéance, en juin 2021, des débentures à 10,65 % de série 3 d'un montant de 175 millions de dollars de TELUS Communications Inc., les prochains billets de TELUS Corporation arriveront à échéance en mars 2022.

Comme il est décrit à la *note 28 d)* des états financiers consolidés, en février 2021, TELUS International a effectué un premier appel public à l'épargne (« PAPE ») visant des actions à droit de vote subalterne (les « actions à droit de vote subalterne de TELUS International »); TELUS Corporation ainsi qu'un actionnaire ne détenant pas le contrôle de TELUS International ont également individuellement effectué un placement d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International dans le cadre du PAPE. Au 11 février 2021, une tranche d'environ 0,6 milliard de dollars du produit net tiré du placement avait servi à réduire l'encours de la dette en vertu de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. (la « facilité de crédit de TELUS International »), et une tranche de 0,2 milliard de dollars (composée du produit net de la cession des actions à droit de vote subalterne de TELUS International détenues par TELUS Corporation) du placement était incluse au poste « Trésorerie et placements temporaires, montant net ». Si ces réduction et inclusion, respectivement, avaient été effectuées au 31 décembre 2020, le ratio de la dette nette pro forma sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts aurait été de 3,30 fois.

Sources de financement, clauses restrictives, dette et autres obligations

Les répercussions de la pandémie de COVID-19 n'ont aucunement touché notre capacité à accéder aux sources de financement traditionnelles mises à notre disposition au cours des récentes périodes. Comme il est décrit à la *rubrique 1.3*, nous avons procédé à deux émissions de titres de créance en 2020. Fait notable, au moment où nous avons annoncé l'émission de titres de créance de série CAD, les billets émis étaient assortis du taux d'intérêt nominal le plus faible qui soit sur le marché canadien en ce qui a trait à l'émission de titres de créance de sociétés d'une durée de 10 ans assortis d'une notation du crédit de BBB.

Nous n'avons pas fourni des sûretés, des garanties ou des capitaux propres supplémentaires pour obtenir du financement, et aucun changement significatif n'a été apporté à notre coût du capital en raison de la pandémie de COVID-19. Comme il est décrit à la *rubrique 7.8*, aucun changement n'a été apporté à nos notations du crédit durant la crise sanitaire.

Il n'existe aucune incertitude significative quant à notre capacité continue à satisfaire aux clauses restrictives des conventions de crédit de TELUS Corporation. Notre filiale, TELUS International, prévoit toujours demeurer en mesure de respecter le ratio de levier financier de la facilité de crédit de TELUS International, et prendra des mesures correctives appropriées si cela s'avère nécessaire.

Nous avons été en mesure d'assurer le service de notre dette et de nos autres obligations de façon régulière, sans apporter de changements significatifs par rapport aux niveaux en place avant la pandémie de COVID-19. Nous avons tiré parti de certains reports de paiements offerts par plusieurs gouvernements. Ainsi, les acomptes provisionnels devant être versés au titre de l'impôt des sociétés, les paiements au titre des taxes foncières dans certains pays et le paiement des droits pour les licences de spectre ont été reportés jusqu'en septembre 2020. Cependant, nous n'avons aucunement composé avec des problèmes de liquidités lorsque ces arrangements ont pris fin.

Incidence de la COVID-19 sur les actifs

En raison de l'adoption répandue, avant la COVID-19, de notre programme Styles de travail, la pandémie n'a pas eu une incidence importante sur nos activités financières. Nous nous attendons à devoir composer avec des retards dans la perception des débiteurs, car la crise sanitaire a entraîné des difficultés financières pour un grand nombre de nos clients. Au cours de l'exercice 2020, nous avons enregistré une hausse des créances douteuses par rapport aux périodes précédant la pandémie, et nous avons constitué des provisions au titre des répercussions financières et opérationnelles de ces contreparties et concessions accordées à nos clients. Nous allons continuer de collaborer avec nos clients qui ont besoin d'une aide additionnelle aux programmes gouvernementaux visant à soutenir les personnes aux prises avec des difficultés financières. Nous ne nous attendons pas à devoir modifier de façon importante les jugements exercés pour déterminer la valeur des actifs.

Plans de continuité des activités

Nous avons mis en place des plans de continuité des activités il y a plusieurs années et avons toujours de tels plans; nous avons notamment créé le CGOU, qui regroupe des représentants de toutes nos unités fonctionnelles. Ce comité surveillait déjà la situation avant que la COVID-19 soit qualifiée de pandémie. Alors que la pandémie progressait, au début de mars 2020, le CGOU a été placé en état de préparation élevé. Le CGOU continue de se réunir régulièrement et de s'appuyer sur l'expertise du comité consultatif des questions médicales de TELUS, qui est composé de cinq médecins spécialisés en maladies infectieuses, en santé publique, en santé au travail et en médecine familiale. Nous ne nous attendons pas à devoir engager des dépenses significatives pour mettre en œuvre plans de continuité des activités liés à la crise sanitaire, et nous ne sommes aux prises avec aucune contrainte significative au chapitre des ressources requises pour mettre en œuvre ces plans. (Se reporter à la *rubrique 10.12*, *« Notre environnement »*, pour des renseignements supplémentaires.)

Chaîne d'approvisionnement et méthodes de distribution

Nous continuons de tirer parti de nos capacités numériques à titre de réseau de vente clé, lesquelles s'ajoutent aux ventes effectuées dans nos magasins traditionnels. Compte tenu des difficultés que nos fournisseurs pourraient continuer d'avoir pour se procurer leurs propres matières, et de leur habitude de lancer des appareils de prochaine génération à certains moments de l'année, il se pourrait que le lancement de leurs appareils plus récents soit retardé, ce qui aura un effet d'entraînement sur les produits connexes tirés de l'équipement.

La pandémie n'a pas modifié de façon significative le lien entre nos coûts et nos produits d'exploitation.

Dépenses d'investissement, autres sources de financement et sociocapitalisme

Garder les Canadiens connectés durant la pandémie revêt une très grande importance pour notre équipe. Nous avons reporté certaines dépenses d'investissement prévues pour tenir compte des demandes de clients et/ou de notre incapacité à accéder aux lieux de travail. Nous avons toutefois réaffecté d'autres dépenses d'investissement de manière à assurer l'exploitation de nos réseaux aux plus hauts niveaux qui soient et à faciliter l'accès à ces réseaux aux millions de Canadiens qui travaillent et étudient maintenant à domicile, et à répondre à la demande accrue pour des services tels que les activités en ligne, la diffusion vidéo en continu, les numéros de téléphone 1-800 et les ponts de téléconférence. D'autres dépenses d'investissement ont été effectuées afin de tirer parti des occasions liées aux coûts de l'équipement et aux coûts de déploiement, dont les mises à niveau du réseau et l'élargissement de notre réseau 5G de prochaine génération.

Nous continuons de faire des apports et des investissements dans les collectivités au sein desquelles vivent, travaillent et contribuent les membres de nos équipes, ainsi que dans l'économie canadienne, au nom des clients, des actionnaires et des membres de l'équipe. Nous avons notamment payé, perçu et versé plus de 2,1 milliards de dollars en impôts et taxes en 2020 aux gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux au Canada.

Au cours de l'exercice, nous n'avons pas réduit ou suspendu nos paiements de dividendes. Le 6 mai 2020, le conseil a décidé de déclarer un dividende de 0,29125 $ par action, soit un dividende d'un montant identique au dividende par action initialement déclaré le 6 novembre 2019, reportant par le fait même la hausse de dividende semestrielle prévue en vertu de notre programme de croissance du dividende. Le conseil a décidé de déclarer un dividende pour le quatrième trimestre de 2020, en raison du soutien que nous continuons de fournir aux Canadiens et aux autres actionnaires. Ce dividende est décrit plus en détail à la section *« Compte rendu – Plan financier et plan de gestion de la structure du capital »* de la *rubrique 4.3*. Nous n'avons interrompu aucune activité significative et nous n'avons pas réduit nos dépenses liées aux ressources en capital humain au-delà des mesures prévues dans nos programmes habituels d'efficience opérationnelle.

Incidence des restrictions de voyage et de la fermeture des frontières

Étant donné l'efficacité avec laquelle notre technologie permet de combler les fossés géographiques, nous ne nous attendons pas à ce que les restrictions de voyage et la fermeture des frontières aient une incidence significative sur notre capacité à exercer nos activités ou à atteindre nos objectifs commerciaux. Ainsi, nous avons pour la première fois tenu l'assemblée générale annuelle des actionnaires de 2020 de manière virtuelle uniquement, dans le cadre d'une diffusion en direct sur le Web.

1.3 Faits saillants de 2020

Acquisition de Competence Call Center

Le 31 janvier 2020, TELUS International a conclu l'acquisition d'une participation de 100 % dans Competence Call Center (« CCC »), pour environ 1,3 milliard de dollars (915 millions €), moins la dette reprise. CCC est un important fournisseur de services d'affaires à forte valeur ajoutée axés sur la gestion des relations avec la clientèle et sur la modération de contenu, qui sont offerts dans 28 langues. CCC offre des services dans 11 pays d'Europe et s'associe à des marques internationales de premier plan, surtout dans des secteurs à croissance rapide comme les technologies, les médias et les télécommunications, la vente au détail ainsi que les voyages et l'hébergement.

Fractionnement d'actions à raison de deux pour une

Le 13 février 2020, nous avons annoncé un fractionnement des actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») à raison de deux pour une. Le 17 mars 2020, les actionnaires de TELUS ont reçu une action supplémentaire pour chaque action qu'ils détenaient à la date de clôture des registres le 13 mars 2020. Toutes les informations concernant les actions et les montants par action présentés dans le présent rapport de gestion pour les périodes antérieures au 17 mars 2020 reflètent le traitement rétrospectif du fractionnement d'actions.

Émission de titres de capitaux propres

Le 26 février 2020, nous avons émis 57,5 millions d'actions ordinaires au prix de 26,00 $ pour un produit brut total de 1,5 milliard de dollars, qui a été utilisé aux fins générales de la société, y compris pour financer les occasions de croissance et les dépenses d'investissement, ainsi que pour réduire la dette.

Lancement du réseau 5G

En juin 2020, nous avons procédé à la première phase du lancement de notre réseau 5G à Vancouver, à Montréal, à Calgary, à Edmonton et dans la région du Grand Toronto. Au 31 décembre 2020, nous avions déployé notre réseau 5G dans plus de 75 collectivités. La technologie 5G de TELUS est offerte sans frais additionnels avec nos forfaits Sans tracas.

Acquisition de Mobile Klinik
Le 1er juillet 2020, nous avons acquis une participation de 100 % dans Mobile Klinik, une entreprise de vente et de réparation d'appareils mobiles qui a pignon sur rue et qui complète nos lignes de services mobiles existantes. Cet investissement a pour objectif d'élargir nos services mobiles.

TELUS Agriculture
Le 12 novembre 2020, nous avons annoncé le lancement de TELUS Agriculture, qui se consacre à offrir des solutions novatrices pour soutenir l'industrie agricole et les industries connexes grâce aux technologies connectées. Nos activités dans l'industrie agricole optimisent la chaîne de valeur alimentaire en tirant parti des données de nouvelles façons afin d'améliorer l'efficacité, la productivité et les rendements, et d'apporter des changements positifs dans le domaine agroalimentaire pour les entreprises et les consommateurs. En reliant chaque élément de la chaîne de valeur agricole, les agriculteurs, les éleveurs, les agroentreprises, le secteur agroalimentaire et les entreprises de biens de consommation et de vente au détail auront la possibilité d'exploiter les systèmes de données évolués et l'intelligence artificielle (« IA ») pour rationaliser leurs activités, améliorer la traçabilité des aliments et offrir aux consommateurs des aliments plus frais et plus sains.

Lors de ce lancement, l'une des entreprises que nous avons acquises était AFS Technologies Inc. (« AFS »). L'acquisition d'AFS a été conclue au troisième trimestre de 2020. AFS offre des solutions logicielles en matière de stimulation du commerce et de chaîne d'approvisionnement à des sociétés du secteur des produits de consommation emballés, à des distributeurs de produits alimentaires ainsi qu'à des producteurs alimentaires. Les autres entreprises que nous avons acquises au cours de 2019 et de 2020 avant l'annonce comprennent :

- AGIntegrated – Intégration harmonieuse des API pour les agroentreprises (Pennsylvanie, États-Unis)
- Agrian – Plateforme unifiée de gestion de la précision, de l'agronomie, de la durabilité, de l'analytique et de la conformité (Californie, États-Unis)
- Decisive Farming – Expertise en gestion agricole et agronomique de précision (Alberta)
- Farm At Hand – Logiciels de gestion agricole simplifiée (Colombie-Britannique)
- Feedlot Health Management Solutions – Information stratégique et connaissance basées sur les données (Alberta)
- Muddy Boots – Traçabilité de la ferme à la table, et gestion de la chaîne d'approvisionnement (Ross-on-Wye, Royaume-Uni)
- TKXS – Gestion de programme et de données sur mesure (Caroline du Nord, États-Unis)

Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur
Le 24 novembre 2020, nous avons annoncé le lancement du Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur, un fonds d'investissement à vocation sociale de 100 millions de dollars créé pour financer les idées d'entreprises émergentes responsables et durables. Le fonds investira dans de jeunes entreprises à but lucratif et à vocation sociale (amorçage et série A) ayant des leaders exceptionnels et diversifiés. Ces entreprises doivent avoir des objectifs qui cadrent avec les nôtres et devraient déjà offrir un produit ou un service sur le marché ainsi qu'avoir démontré leur capacité à accroître leur clientèle et à générer des produits d'exploitation.

TELUS Santé
Au quatrième trimestre de 2020, nous avons relancé notre réseau national de cliniques médicales afin de regrouper les activités des cliniques de Groupe Santé Medysis, de Copeman Healthcare, de Horizon Solutions Santé Travail, de Union Health et de Plexico sous un même nom, Cliniques TELUS Santé; ces cliniques ont un même objectif et utilisent les technologies numériques pour offrir des soins évolués en matière de santé et de bien-être et faire en sorte que les patients soient au cœur de leur parcours thérapeutique.

Le 16 décembre 2020, nous avons acquis une participation de 100 % dans EQ Care, un fournisseur national de soins de santé virtuels qui offre un accès bilingue, pratique et confidentiel à des médecins et à des spécialistes au moyen de textos ou de communications vidéo sécurisés, n'importe où et à tout moment. Cette acquisition renforce nos solutions de soins de santé virtuels au Canada.

Acquisition de Lionbridge AI
Le 31 décembre 2020, TELUS International a acquis Lionbridge AI, l'entreprise d'annotation de données de Lionbridge Technologies, Inc., pour environ 1,2 milliard de dollars (939 millions de dollars US). Lionbridge AI est un fournisseur mondial de données d'entraînement fondées sur l'externalisation ouverte et de solutions en matière de plateforme d'annotation servant dans le développement d'algorithmes d'IA pour alimenter l'apprentissage machine. Lionbridge AI procède à l'annotation des données incluses dans des textes, des images, des vidéos et des fichiers audio dans plus de 300 langues et dialectes pour certaines des plus grandes entreprises de technologie, telles que Google, Inc., dans les domaines des médias sociaux, de la recherche, du commerce de détail et des services mobiles. Dans le cadre de l'acquisition, notre société, conjointement avec Lionbridge AI, a déposé une déclaration auprès du Committee on Foreign Investment des États-Unis (le « CFIUS »). À la fin de sa période d'examen de la déclaration d'une durée de 30 jours, le CFIUS nous a demandé de déposer un avis conjoint volontaire conformément à l'article 721 de la Defense Production Act, lequel dépôt a déclenché l'ouverture d'une période d'examen de 45 jours supplémentaires. La période d'examen de cet avis conjoint volontaire qui est prévue par la loi prend fin en mars 2021. En nous basant sur nos discussions avec le personnel du CFIUS, nous avons déterminé qu'il nous était possible de conclure l'acquisition de Lionbridge AI avant la fin de la période de 45 jours.

Émission de titres de créance à long terme et remboursement par anticipation des billets échéant en 2021
Le 29 mai 2020, nous avons effectué une émission en deux tranches, soit l'émission d'un montant de 400 millions de dollars dans le cadre de la réémission de billets à 3,95 % de série CAB arrivant à échéance le 16 février 2050, et de billets de premier rang non garantis à 2,35 % de série CAC d'un montant de 600 millions de dollars arrivant à échéance le 27 janvier 2028. Le produit net a été utilisé aux fins du remboursement par anticipation des billets décrit dans le paragraphe ci-dessous, ainsi qu'aux fins générales de la société.

Le 23 juin 2020, nous avons procédé au remboursement par anticipation de l'intégralité de nos billets à 3,60 % de série CM d'un montant de 400 millions de dollars arrivant à échéance le 26 janvier 2021, et de l'intégralité de nos billets à 3,20 % de série CO d'un montant de 500 millions de dollars arrivant à échéance le 5 avril 2021. La prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme comptabilisée relativement aux deux remboursements s'élève à 18 millions de dollars avant impôt sur le résultat (0,01 $ par action après impôt sur le résultat). Par suite de ce remboursement par anticipation, nous n'avons plus aucun billet de TELUS Corporation arrivant à échéance en 2021.

Le 5 octobre 2020, nous avons émis des billets de premier rang non garantis à 2,05 % de série CAD d'un montant de 500 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 7 octobre 2030. Le produit net de cette émission a été utilisé aux fins générales de la société, notamment aux fins des investissements dans notre réseau à large bande et des autres dépenses d'investissement conformes à notre stratégie de croissance, et a servi à rembourser le papier commercial. Les billets émis étaient assortis du deuxième plus faible taux d'intérêt nominal des billets que nous avons émis dans le passé et, au moment où nous avons annoncé l'émission de titres de créance, les billets émis étaient assortis du taux d'intérêt nominal le plus faible qui soit sur le marché canadien en ce qui a trait à l'émission de titres de créance de sociétés d'une durée de 10 ans assortis d'une notation du crédit de BBB.

Notre conseil d'administration
Lors de notre assemblée générale annuelle 2020 tenue le 7 mai 2020, les personnes mises en nomination dans la circulaire d'information 2020 de TELUS ont été élues au poste d'administrateur de TELUS, notamment une nouvelle personne mise en nomination, soit M. Thomas Flynn. M. Flynn occupe le poste de délégué du conseil, BMO Groupe financier, et a occupé le poste de chef des finances de BMO Groupe financier de 2011 à 2020. Auparavant, il a occupé d'autres postes de direction à la Banque de Montréal, notamment ceux de vice-président à la direction et chef de la gestion globale des risques, de vice-président à la direction, Finances et trésorier, ainsi que de chef des services financiers, Investissements et services aux grandes entreprises, BMO Marchés des capitaux.

Au cours du deuxième trimestre de 2020, M. Stockwell Day a quitté son poste d'administrateur au sein de notre conseil.

PAPE de TELUS International – événement postérieur à l'exercice 2020
Le 5 février 2021, TELUS Corporation et notre filiale TELUS International ont annoncé la clôture du PAPE de TELUS International, dont le nombre d'actions visées a augmenté pour atteindre 42,55 millions d'actions à droit de vote

subalterne de TELUS International au prix de 25,00 $ US par action, dont 5,55 millions d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International achetés à l'exercice intégral de l'option de surallocation des preneurs fermes pour acheter des actions à droit de vote subalterne de TELUS International additionnelles auprès de TELUS Corporation et de Baring Private Equity Asia (« Baring »), les actionnaires vendeurs. Le placement a généré un produit brut global pour TELUS International, TELUS Corporation et Baring d'environ 1,4 milliard de dollars (1,1 milliard de dollars US), y compris l'exercice intégral de l'option de surallocation. Le produit net pour TELUS International a totalisé environ 0,6 milliard de dollars (0,5 milliard de dollars US), montant qui servira à rembourser les emprunts impayés en vertu de ses facilités de crédit renouvelables. TELUS International ne tirera aucun produit des actions à droit de vote subalterne de TELUS International vendues par les actionnaires vendeurs. Les actions à droit de vote subalterne de TELUS International ont commencé à être négociées à la Bourse de New York et à la Bourse de Toronto le 3 février 2021 sous le symbole « TIXT. »

Faits saillants – données consolidées

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les notes et sauf indication contraire)	**2020**	2019	Variation
États consolidés du résultat net			
Produits d'exploitation et autres produits	**15 463**	14 658	5,5 %
Bénéfice d'exploitation	**2 482**	2 977	(16,6)%
Bénéfice avant impôt	**1 711**	2 244	(23,8)%
Bénéfice net	**1 260**	1 776	(29,1)%
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**1 207**	1 746	(30,9)%
Bénéfice net ajusté[1]	**1 361**	1 727	(21,2)%
Bénéfice par action de base (BPA) (en dollars)			
BPA de base	**0,95**	1,45	(34,5)%
BPA de base ajusté[1]	**1,06**	1,43	(25,9)%
BPA dilué	**0,94**	1,45	(35,2)%
Dividendes déclarés par action ordinaire (en dollars)	**1,18495**	1,12625	5,2 %
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation, de base (en millions)	**1 275**	1 204	5,9 %
Tableaux consolidés des flux de trésorerie			
Entrées liées aux activités d'exploitation	**4 574**	3 927	16,5 %
Sorties liées aux activités d'investissement	**(6 165)**	(5 044)	22,2 %
Acquisitions	**(3 205)**	(1 105)	n.s.
Dépenses d'investissement[2]	**(2 775)**	(2 906)	(4,5)%
Entrées liées aux activités de financement	**1 904**	1 238	53,8 %
Autres faits saillants			
Nombre de connexions d'abonnés[3] (en milliers)	**15 972**	15 166	5,3 %
BAIIA[1]	**5 494**	5 554	(1,1)%
Marge du BAIIA[1] (en %)	**35,5**	37,9	(2,4) pts
Coûts de restructuration et autres coûts[1]	**259**	134	93,3 %
BAIIA ajusté[1,4]	**5 701**	5 693	0,2 %
Marge du BAIIA ajusté[1] (en %)	**37,0**	38,8	(1,8) pt
Flux de trésorerie disponibles[1]	**1 435**	932	54,0 %
Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1] (fois)	**3,45**	3,20	0,25

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

1 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières. Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières »*.
2 Les dépenses d'investissement comprennent les actifs acquis, à l'exception des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location, relativement auxquels aucun paiement n'a encore été effectué; par conséquent, ces dépenses diffèrent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, présentés dans les états financiers consolidés. Se reporter à la *note 31* des états financiers consolidés pour plus de détails.
3 Le total du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, d'abonnés des appareils mobiles connectés, d'abonnés à Internet, d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix, d'abonnés aux services de télévision et d'abonnés aux services de sécurité qui sont actifs à la fin des périodes respectives, calculé à l'aide d'informations tirées du système de facturation et d'autres systèmes sources. Le nombre de connexions d'abonnés aux services de sécurité au 31 décembre 2019 a été majoré afin d'inclure environ 490 000 abonnés par suite de notre acquisition de Services de sécurité ADT Canada, inc. (« ADT Canada ») (acquise le 5 novembre 2019). Au cours du troisième trimestre de 2020, nous avons ajusté le nombre cumulé de connexions d'abonnés de manière à ajouter environ 31 000 abonnés aux services de sécurité par suite de l'acquisition d'une entreprise.
4 Le BAIIA ajusté exclut les coûts de restructuration et autres coûts (se reporter à la *rubrique 11.1* pour les montants des coûts de restructuration et autres coûts), les autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, ainsi que le retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International.

Faits saillants de l'exploitation

- Les **produits d'exploitation et autres produits consolidés** ont augmenté de 805 millions de dollars en 2020.

  Les produits tirés des services se sont accrus de 877 millions de dollars en 2020, en raison de la croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données découlant des acquisitions d'entreprises, de l'accroissement des services et de la croissance du nombre d'abonnés, y compris TELUS International, ainsi que de la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles. La croissance a été neutralisée en partie par l'incidence de la pandémie de COVID-19 dans les secteurs des services mobiles et des services filaires, et par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants.

  Les produits tirés de l'équipement ont diminué de 125 millions de dollars en 2020, en raison essentiellement de l'incidence de la pandémie, y compris de la fermeture temporaire d'un nombre important de réseaux de vente ayant débuté en mars 2020 et s'étant poursuivie pendant presque tout le deuxième trimestre de 2020, ainsi que de la réduction des activités de magasinage habituelles des clients dans les commerces de détail depuis le début de la pandémie et de la mise en place de restrictions obligatoires

quant à la capacité d'accueil de ces commerces, facteurs qui se sont traduits par une diminution des volumes contractuels liés aux services mobiles et des ventes d'accessoires.

Les autres produits ont augmenté de 53 millions de dollars en 2020, ce qui reflète en grande partie la hausse des profits nets découlant de la diminution et du retrait subséquent d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International, facteur neutralisé en partie par la hausse des autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières. Ces autres pertes liées à la participation incluent les pertes liées à la période résiduelle de location découlant de notre participation dans la coentreprise immobilière TELUS Sky.

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

- Au cours de 2020, le total du **nombre de connexions d'abonnés** a augmenté de 806 000. Cela représente une hausse de 2,5 % du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, une hausse de 21,4 % du nombre d'abonnés des appareils mobiles connectés, une hausse de 7,9 % du nombre d'abonnés aux services Internet, une hausse de 4,7 % du nombre d'abonnés aux services de télévision et une hausse de 16,3 % du nombre d'abonnés aux services de sécurité, neutralisées en partie par la baisse de 3,3 % du nombre d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix.

  Les ajouts nets d'abonnés des téléphones mobiles se sont établis à 280 000 en 2020, soit un résultat en hausse de 6 000 qui est attribuable à une solide performance tenant à nos réseaux de vente numériques et à nos efforts fructueux visant à accroître les ajouts de clients à valeur élevée et à réduire le taux de désabonnement, facteurs qui ont largement neutralisé l'incidence de la pandémie. Le taux de désabonnement des téléphones mobiles s'est établi à 0,95 % en 2020, en baisse par rapport à 1,08 % en 2019, résultat qui reflète l'incidence de la pandémie, y compris les changements dans les habitudes des clients découlant des restrictions de voyage, la baisse du nombre d'abonnés ayant changé de fournisseur de services en raison de la fermeture temporaire d'environ 90 % de nos magasins de détail ayant débuté en mars 2020 et s'étant poursuivie pendant presque tout le deuxième trimestre, la réduction des activités de magasinage habituelles des clients dans les commerces de détail depuis le début de la pandémie et la mise en place de restrictions obligatoires quant à la capacité d'accueil de ces commerces, ainsi que le groupement fructueux des services mobiles et des services résidentiels. Les ajouts nets d'abonnés des appareils mobiles connectés se sont élevés à 257 000 en 2020, soit une baisse de 6 000, qui tient essentiellement à une hausse des pertes nettes liées aux tablettes, facteur neutralisé en partie par l'accroissement de la demande pour les solutions d'IdO. (Se reporter à la *rubrique 5.4*, *« Secteur des services mobiles »*, pour de plus amples renseignements.)

  Les ajouts nets d'abonnés aux services Internet se sont établis à 157 000 en 2020, en hausse de 50 000, résultat qui découle de la nouvelle demande nette pour nos services TELUS PureFibre de premier ordre qui se poursuit de la part des consommateurs et des entreprises tandis que nous gardons nos clients connectés, ainsi que de la baisse du taux de désabonnement. Les ajouts nets d'abonnés aux services de télévision se sont établis à 55 000 en 2020, soit un résultat en baisse de 12 000 qui tient essentiellement à la baisse des ajouts bruts découlant de la pandémie et à l'évolution de l'environnement favorisant l'accroissement des services de diffusion en continu, facteurs neutralisés en partie par la diminution du taux de désabonnement. Les ajouts nets d'abonnés aux services de sécurité se sont établis à 68 000 en 2020, en hausse de 22 000, ce qui reflète la forte croissance tandis que nous aidons nos clients à rester connectés et à se protéger, ainsi que la demande pour nos offres de produits groupés, y compris l'adoption du forfait TELUS Whole Home et le groupement des services mobiles et des services résidentiels. L'attention que nous continuons de prêter à l'élargissement de l'accessibilité de nos services Internet haute vitesse et Télé OPTIK, au branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques, à la diversification de nos offres de produits et au groupement de ces produits et services, ainsi que l'attention que nous continuons de prêter au service à la clientèle et à la fiabilité du réseau, se sont traduites par une croissance de 311 000, ou 8,3 %, du nombre combiné d'abonnés aux services Internet, aux services de télévision et aux services de sécurité au cours des 12 derniers mois. Le réseau TELUS PureFibre était offert à environ 81 % des abonnés à nos services à large bande au 31 décembre 2020. TELUS International a accru sa clientèle en 2020 au moyen d'acquisitions et de la croissance interne, la croissance la plus importante étant enregistrée dans le marché vertical Technologies et jeux. (Se reporter à la *rubrique 5.5*, *« Secteur des services filaires »*, pour de plus amples renseignements.)
- Le **bénéfice d'exploitation** a diminué de 495 millions de dollars en 2020. En excluant l'incidence d'un profit de 71 millions de dollars au retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International, le bénéfice d'exploitation a diminué de 566 millions de dollars en 2020. Ce résultat à la baisse reflète les nombreuses répercussions de la pandémie de COVID-19, l'augmentation de la dotation aux amortissements, la diminution des services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants, la hausse des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre, l'augmentation de la charge au titre des avantages du personnel, y compris les coûts engagés pour prendre en charge les acquisitions d'entreprises, ainsi que les autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières. (Se reporter à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*, pour de plus amples renseignements.)

  Le BAIIA, qui comprend les coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que les autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, a diminué de 60 millions de dollars, ou 1,1 %, en 2020.

  Le BAIIA ajusté, qui exclut les coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que les autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, et un profit au retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International, a augmenté de 8 millions de dollars, ou 0,2 %, en 2020. Ce résultat reflète la croissance des marges liées aux services filaires de transmission de données découlant des acquisitions d'entreprises, l'accroissement des services et la croissance du nombre d'abonnés, la croissance du nombre d'abonnés à nos services mobiles, l'apport plus élevé provenant des activités internes et externes de TELUS International, et la plus importante diminution d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International. Cette croissance a été en grande partie neutralisée par les nombreuses répercussions de la pandémie de COVID-19, par la diminution des services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants, ainsi que par la hausse de la charge au titre des avantages du personnel et des autres coûts tenant en grande partie à l'augmentation du nombre d'employés découlant des acquisitions d'entreprises. (Se reporter à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*, pour de plus amples renseignements.)
- Le **bénéfice avant impôt** a diminué de 533 millions de dollars en 2020, en raison de la baisse du bénéfice d'exploitation dont il est fait mention ci-dessus, ainsi que de l'augmentation des coûts de financement. L'augmentation des coûts de financement tient à la hausse du solde moyen de la dette à long terme attribuable en partie aux acquisitions d'entreprises. (Se reporter à *« Coûts de financement »*, à la *rubrique 5.3*.)
- La charge d'**impôt sur le résultat** a diminué de 17 millions de dollars en 2020. Le taux d'imposition effectif a augmenté, passant de 20,8 % à 26,3 %, ce qui tient principalement à la réévaluation, à l'exercice précédent, du passif d'impôt différé découlant de la réduction pluriannuelle du taux d'imposition provincial des sociétés en Alberta, qui a été quasi adopté au deuxième trimestre de 2019.
- Le **bénéfice net attribuable aux actions ordinaires** a diminué de 539 millions de dollars en 2020, résultat qui découle de l'incidence après impôt de la baisse du bénéfice d'exploitation et de la hausse des coûts de financement.

  Le bénéfice net ajusté ne tient pas compte de l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et d'un profit au retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International. Le bénéfice net ajusté a diminué de 111 millions de dollars, ou 27,8 %, en 2020.

Rapprochement du bénéfice net ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2020	2019	Variation
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**1 207**	1 746	(539)
Ajouter (déduire) :			
Coûts de restructuration et autres coûts, après impôt	**182**	98	84
Ajustements liés à l'impôt sur le résultat	**(26)**	(142)	116
Autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières	**19**	5	14
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, après impôt	**14**	20	(6)
Retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International, après impôt	**(35)**	–	(35)
Bénéfice net ajusté	**1 361**	1 727	(366)

- Le **BPA de base** a diminué de 0,50 $, ou 34,5 %, en 2020, en raison de l'incidence après impôt de la baisse du bénéfice d'exploitation et de la hausse des coûts de financement, ainsi que de l'incidence de l'augmentation du nombre d'actions ordinaires en circulation.

  Le BPA de base ajusté exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, les autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme ainsi que le profit au retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International. Le BPA de base ajusté a diminué de 0,37 $, ou 25,9 %, en 2020.

Rapprochement du BPA de base ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	2020	2019	Variation
BPA de base	**0,95**	1,45	(0,50)
Ajouter (déduire) :			
Coûts de restructuration et autres coûts, après impôt, par action	**0,14**	0,08	0,06
Ajustements liés à l'impôt sur le résultat, par action	**(0,02)**	(0,12)	0,10
Autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, par action	**0,01**	–	0,01
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, après impôt, par action	**0,01**	0,02	(0,01)
Retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International, après impôt, par action	**(0,03)**	–	(0,03)
BPA de base ajusté	**1,06**	1,43	(0,37)

- Les **dividendes déclarés par action ordinaire** se sont établis à 1,18495 $ en 2020, ce qui reflète une hausse de 5,2 % par rapport à 2019. Conformément à notre objectif visant à accroître les dividendes de 7 % à 10 % à court terme, le conseil a déclaré un dividende pour le premier trimestre de 0,3112 $ par action sur nos actions ordinaires émises et en circulation, payable le 1er avril 2021 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2021. Le dividende déclaré pour le premier trimestre reflète une augmentation de 0,01995 $ par action, ou 6,8 % par rapport au dividende par action de 0,29125 $ déclaré à l'exercice précédent, ce qui est conforme à notre programme pluriannuel de croissance du dividende décrit à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.

Faits saillants – situation de trésorerie et sources de financement

- Le **ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** au 31 décembre 2020 était de 3,45 fois, en hausse par rapport à 3,20 fois au 31 décembre 2019, l'augmentation de la dette nette, qui découle en partie des acquisitions d'entreprises, ayant excédé l'incidence de l'augmentation du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, et les répercussions de la pandémie de COVID-19 ayant entraîné une baisse du BAIIA. Au 31 décembre 2020, les acquisitions d'entreprises au cours des 12 derniers mois ont donné lieu à une augmentation du ratio d'environ 0,45, et l'acquisition de licences de spectre a donné lieu à une augmentation du ratio d'environ 0,20. (Se reporter à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*, et à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.)

  Comme il est décrit à la *note 28 d)* des états financiers consolidés, en février 2021, TELUS International a effectué un PAPE visant des actions à droit de vote subalterne de TELUS International; TELUS Corporation ainsi qu'un actionnaire ne détenant pas le contrôle de TELUS International ont également individuellement effectué un placement d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International dans le cadre du PAPE. Au 11 février 2021, une tranche d'environ 0,6 milliard de dollars du produit net tiré du placement avait servi à réduire l'encours de la dette en vertu de la facilité de crédit de TELUS International, et une tranche de 0,2 milliard de dollars (composée du produit net à la cession des actions à droit de vote subalterne de TELUS International détenues par TELUS Corporation) du placement était incluse au poste « Trésorerie et placements temporaires, montant net ». Si une telle réduction, ou une telle prise en compte, respectivement, avait été effectuée au 31 décembre 2020, le ratio pro forma de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts aurait été de 3,30 fois.
- Les **entrées liées aux activités d'exploitation** ont augmenté de 647 millions de dollars en 2020, ce qui est essentiellement attribuable aux autres variations du fonds de roulement, à la diminution des paiements d'impôt sur le résultat reflétant principalement le paiement d'impôt final plus élevé versé au premier trimestre de 2019 pour l'année d'imposition 2018, qui s'est chiffré à 270 millions de dollars, situation qui ne s'est pas reproduite en 2020, ainsi qu'à la baisse des décaissements au titre des coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite de la charge. (Se reporter à la *rubrique 7.2*, *« Entrées liées aux activités d'exploitation »*.)
- Les **sorties liées aux activités d'investissement** ont augmenté de 1 121 millions de dollars en 2020, résultat principalement imputable à l'augmentation des acquisitions, facteur neutralisé en partie par l'incidence du paiement en trésorerie de 931 millions de dollars relatif à l'acquisition de spectre dans le cadre des enchères dans la bande de fréquence de 600 MHz versé au deuxième trimestre de 2019. Les acquisitions ont augmenté de 2 100 millions de dollars en 2020, en raison des paiements en trésorerie plus élevés effectués relativement aux acquisitions d'entreprises, y compris les acquisitions de CCC, de Mobile Klinik, d'AFS, de EQ Care et de Lionbridge AI. Les dépenses d'investissement ont diminué de 131 millions de dollars en 2020, en raison du calendrier des activités de déploiement de la fibre optique et de l'efficience dans la gestion des dépenses liées à notre réseau 4G. Le réseau TELUS PureFibre était offert à environ 81 % des abonnés à nos services à large bande au 31 décembre 2020. (Se reporter à la *rubrique 7.3*, *« Sorties liées aux activités d'investissement »*.)
- Les **entrées liées aux activités de financement** ont augmenté de 666 millions de dollars en 2020, en raison de notre émission de titres de capitaux propres le 26 février 2020, des actions d'une filiale émises aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle et de la baisse des paiements en trésorerie au titre des dividendes, facteurs neutralisés en partie par la réduction des titres de créance à long terme émis, déduction faite des remboursements par anticipation et à l'échéance. (Se reporter à la *rubrique 7.4*, *« Entrées liées aux activités de financement »*.)
- Les **flux de trésorerie disponibles** ont augmenté de 503 millions de dollars en 2020, résultat qui tient principalement à une diminution des paiements d'impôt sur le résultat en raison du paiement d'impôt final plus élevé au premier trimestre de 2019 pour l'année d'imposition 2018, qui s'est chiffré à 270 millions de dollars, au moment auquel ont eu lieu le remboursement du financement des appareils et la comptabilisation des produits connexes, à notre programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS[MD],

à la diminution des dépenses d'investissement et à la baisse des décaissements au titre des coûts de restructuration et autres coûts, facteurs neutralisés en partie par la réduction du BAIIA découlant de l'incidence de la pandémie. Les changements de méthodes comptables qui n'ont aucune incidence sur la trésorerie, tels que IFRS 15 et IFRS 16, n'ont pas d'incidence sur notre définition des flux de trésorerie disponibles, pour laquelle il n'existe aucune définition analogue dans l'industrie. (Se reporter aux calculs à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières »*.)

1.4 Objectifs au chapitre de la performance (mesures clés de performance)

Le 7 mai 2020, compte tenu des incertitudes liées à l'ampleur, à la durée et aux issues possibles de la pandémie de COVID-19, nous avons retiré les objectifs au chapitre des indications financières pour 2020 que nous avons initialement annoncés le 13 février 2020. En conséquence, nous n'avons pas établi d'objectifs pour 2020 au chapitre des indications financières relativement auxquels nous pouvons faire rapport à l'égard des produits d'exploitation et autres produits, du BAIIA ajusté, des flux de trésorerie disponibles et des dépenses d'investissement de l'exercice 2020.

- Le **BAIIA ajusté** s'est établi à 5,701 milliards de dollars en 2020, en hausse de 8 millions de dollars par rapport à 2019. Malgré les nombreuses pressions liées à la pandémie, y compris : i) la baisse des produits tirés des services d'itinérance tenant aux changements dans les habitudes des clients découlant des restrictions de voyage; ii) la fermeture temporaire d'environ 90 % de nos magasins de détail qui a débuté en mars 2020 et s'est poursuivie pendant presque tout le deuxième trimestre, ainsi que la réduction des activités de magasinage habituelles des clients dans les commerces de détail depuis le début de la pandémie et la mise en place de restrictions obligatoires quant à la capacité d'accueil de ces commerces, qui a fait en sorte que nos clients n'ont pas eu l'occasion d'échanger leur appareil contre un modèle plus récent ou de choisir des forfaits de niveau supérieur; iii) l'utilisation réduite de données facturables tenant au fait qu'un plus grand nombre de personnes travaillent à domicile et délestent le trafic de données de leurs appareils mobiles vers les réseaux Wi-Fi; iv) les perturbations temporaires des activités de TELUS International découlant des fermetures prescrites par les gouvernements; v) la réduction des produits tirés de nos clients d'affaires, ceux-ci ayant réaffecté leurs ressources; vi) la fermeture temporaire de nos cliniques TELUS Santé et la diminution des demandes de prestations de maladie en raison de l'incidence persistante de la pandémie sur la reprise des activités, laquelle a neutralisé en partie la croissance liée aux solutions de soins virtuels; vii) l'augmentation des créances douteuses; et viii) les initiatives visant à aider les clients, y compris la suppression temporaire des frais d'utilisation excédentaire, nous avons pu mener à bien de nombreuses initiatives accordant la priorité aux clients, notamment l'amélioration des capacités de notre empreinte numérique et de notre modèle de technicien virtuel. En plus de mettre en œuvre notre stratégie visant à assurer la croissance de notre clientèle de qualité supérieure, nous avons mis en œuvre des initiatives au chapitre des coûts et avons pu enregistrer une performance stable au chapitre du BAIIA ajusté.
- Les **flux de trésorerie** disponibles se sont établis à 1,435 milliard de dollars, en hausse de 503 millions de dollars par rapport à 2019. Nous avons mis en œuvre des initiatives visant la préservation de la trésorerie en 2020, de manière à atténuer les pressions liées à la pandémie décrites ci-dessus en ayant recours à des mesures efficaces de gestion de la trésorerie.
- Les **dépenses d'investissement** se sont élevées à 2,775 milliards de dollars en 2020, en baisse de 131 millions de dollars par rapport à 2019. Nos dépenses d'investissement nous ont permis d'afficher une solide croissance du nombre d'abonnés aux services Internet ainsi qu'aux services de télévision et de sécurité, et d'accroître la résilience, l'extensibilité et l'efficience de nos infrastructures des technologies de l'information et de nos capacités de travail à distance en réponse à la pandémie de COVID-19. Nous avons réalisé des progrès relativement à de nombreuses initiatives liées aux dépenses d'investissement, notamment celles visant à prendre en charge l'accroissement de la couverture du réseau à large bande TELUS PureFibre en Alberta durant la pandémie. Se reporter à *« Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2*, ainsi qu'à la *rubrique 7.3*, *« Sorties liées aux activités d'investissement »*, pour de plus amples renseignements.

2 Activités principales et stratégie

2.1 Activités principales

Nous offrons un vaste éventail de produits et de services de télécommunications. Les produits et services mobiles comprennent les produits d'exploitation tirés des services de réseau (voix et données) ainsi que les ventes d'équipement découlant des technologies mobiles. Les produits et services filaires comprennent les produits d'exploitation tirés des services de transmission de données [qui incluent les produits d'exploitation tirés du protocole Internet, des services de télévision, des solutions d'hébergement, des technologies de l'information gérées et des services infonuagiques, des services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente (y compris les services de sécurité et les services pour l'agriculture) et de certaines solutions en santé], les produits d'exploitation tirés des services de transmission de la voix, et les produits d'exploitation tirés d'autres services de télécommunications et de l'équipement. Notre filiale TELUS International procure une transformation en matière d'expérience client et de mise à profit des outils numériques par l'entremise des services à la clientèle et aux entreprises, et elle conçoit, élabore et offre des solutions numériques de prochaine génération afin d'améliorer l'expérience client dans les marchés verticaux à forte croissance. Nous tirons actuellement la plupart de nos produits d'exploitation de l'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation qui en est faite, ainsi que de la prestation de services et de la fourniture de produits qui facilitent l'accès à notre infrastructure ainsi que son utilisation.

2.2 Impératifs stratégiques

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

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

- Cibler inlassablement les marchés en croissance des services de transmission de données, IP et mobile
- Offrir des solutions intégrées qui démarquent TELUS de ses concurrents
- Se doter de moyens nationaux pour les services de données, IP, de voix et mobile
- Créer des partenariats et procéder à des acquisitions et à des désinvestissements pour accélérer la mise en œuvre de notre stratégie et concentrer nos ressources sur nos activités de base
- Pénétrer le marché comme une seule et même équipe, sous une seule marque et en mettant en œuvre une stratégie unique
- Investir dans les ressources internes en vue de créer une culture valorisant un rendement élevé et de garantir une efficacité opérationnelle

3 Priorités de la société

Nous confirmons nos priorités ou en établissons de nouvelles à chaque exercice en vue de faire progresser nos impératifs stratégiques à long terme (se reporter à la *rubrique 2.2*) et de nous pencher sur les occasions d'affaires et les défis à court terme. Ces priorités ont été touchées par la pandémie de COVID-19 tandis que nos efforts ont principalement visé à garder les Canadiens connectés ainsi qu'à assurer la sécurité et le bien-être de nos clients, des membres de notre équipe et de nos collectivités (se reporter à la *rubrique 1.2* pour une analyse plus détaillée de l'incidence de la pandémie). Une analyse des activités et des initiatives liées aux priorités de la société pour 2020 est présentée dans le tableau ci-dessous.

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

- En novembre 2020, le bureau de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (la « CPRST ») a publié son rapport annuel pour la période de 12 mois close le 31 juillet 2020, ce qui a permis de déterminer, une fois de plus, que TELUS a fait l'objet du plus faible nombre de plaintes de clients par rapport à toutes les autres entreprises de télécommunications nationales, et que Koodo[MD] a de nouveau fait l'objet du plus faible nombre de plaintes de clients présentées relativement aux marques dérivées au pays. Du total des plaintes de clients acceptées par la CPRST, les plaintes concernant TELUS, Koodo et Public Mobile[MD] ont diminué d'un exercice à l'autre, l'amélioration du nombre de plaintes se chiffrant à (27,6) %, à (9,0) % et à (41,4) %, respectivement. Le total des plaintes dans l'industrie a diminué de 18,8 % d'un exercice à l'autre.
- Chaque année, nous effectuons un sondage « L'heure juste » auprès des employés, qui sert à recueillir des informations confidentielles concernant le milieu de travail qu'offre TELUS, dans le but d'évaluer les progrès que nous avons accomplis aux fins de la création d'une culture fondée sur l'excellence du rendement. Les dirigeants partagent les résultats de chaque sondage avec les membres de l'équipe; ils ont recours à un processus équitable pour mettre en place et perfectionner des plans d'action axés sur les questions hautement prioritaires nécessitant des améliorations d'après les résultats du sondage. En 2020, l'indice de participation s'est établi à 87 % (en hausse de 3 points de pourcentage par rapport à 2019), soit l'indice le plus élevé obtenu jusqu'à présent (*ex æquo* avec 2015) et ce, malgré une année sans pareille compte tenu des nombreuses répercussions de la pandémie de COVID-19. Ce résultat permet à TELUS de se classer à nouveau dans la tranche supérieure de 10 % parmi les employeurs à l'échelle mondiale selon notre agence de sondages, Kincentric.
- Au cours de 2020, nous avons continué de tirer parti de nos programmes Branché pour l'avenir afin de soutenir les Canadiens marginalisés durant la pandémie mondiale, et nous avons également étendu l'admissibilité aux programmes de manière à soutenir les personnes qui en ont le plus besoin.
  - Nous avons élargi notre programme Internet pour l'avenir afin de l'offrir aux élèves dans le besoin, de la maternelle à la 12e année, dans le cadre de partenariats avec des conseils scolaires et des directeurs d'école, ainsi qu'aux personnes à faible revenu vivant avec un handicap. Plus de 400 000 Canadiens vulnérables peuvent actuellement recevoir un accès à faible coût au service Internet haute vitesse en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec. Au cours de l'exercice, nous avons soutenu près de 33 000 Canadiens dans le cadre du programme, ce qui porte à près de 72 000 le nombre de Canadiens ayant bénéficié du programme Internet pour l'avenir depuis son lancement.
  - En partenariat avec la Fondation pour l'aide à l'enfance du Canada, nous avons élargi notre programme Mobilité pour l'avenir, qui est maintenant offert à l'échelle nationale aux jeunes adultes qui quittent leur famille d'accueil. En décembre, nous avons élargi le programme afin de l'offrir aux personnes âgées à faible revenu au pays qui reçoivent le Supplément de revenu garanti (le « SRG »), et de leur fournir un accès à la technologie dont elles ont besoin pour rester en contact avec leurs proches et briser l'isolement, se divertir avec des jeux et livres en ligne, et accéder à des ressources et informations indispensables en santé. Nous avons offert ce programme s'adressant aux jeunes adultes et aux personnes âgées à près de 2 500 Canadiens de plus en 2020, leur fournissant un téléphone gratuit ainsi qu'un forfait pour services mobiles gratuit ou subventionné. Plus de 6 300 Canadiens marginalisés ont bénéficié de notre programme Mobilité pour l'avenir depuis sa création.
  - Dans le cadre des mesures d'intervention d'urgence liées à la COVID-19 s'inscrivant dans le cadre de notre programme Mobilité pour l'avenir, nous avons distribué 14 200 appareils assortis de forfaits à plus de 340 organismes. Ces appareils permettent aux personnes à risque de rester en contact avec les professionnels de la santé et les travailleurs sociaux, et aident les patients hospitalisés et les personnes âgées vulnérables à rester en contact avec leur famille. Nos forfaits à 0 $ seront offerts jusqu'au 30 juin 2021.
  - Nous avons élargi notre programme Santé pour l'avenir et lancé sept nouvelles cliniques mobiles en 2020. Au cours de l'exercice, nos 11 cliniques mobiles ont offert des soins de santé aux personnes sans-abri et aux autres Canadiens marginalisés, d'un bout à l'autre du pays, et ont accueilli plus de 28 000 visites de patients, y compris le soutien apporté en réponse à la pandémie en prenant en charge 12 700 évaluations et tests liés à la COVID-19. Plus de 50 000 visites de patients ont eu lieu dans le cadre de notre programme Santé pour l'avenir depuis sa création, en 2014.
- Au cours de 2020, nous avons continué d'enrichir notre programme TELUS Averti afin de favoriser la littératie numérique et la sécurité dans notre monde connecté.
  - Plus de 90 000 Canadiens ont participé aux ateliers TELUS Averti en ligne au cours de l'exercice. Ces ateliers sont offerts gratuitement et aident à encourager l'utilisation responsable de la technologie dans notre monde numérique. Environ 85 % des participants aux ateliers se trouvent mieux outillés pour assurer leur sécurité en ligne.
  - En accord avec notre engagement visant à assurer la sécurité en ligne des Canadiens, nous avons lancé deux nouveaux ateliers en ligne TELUS Averti, dont celui intitulé *Votre propre sécurité dans notre monde numérique* qui s'adresse aux adultes, et celui intitulé *Le soutien des jeunes dans notre monde en ligne* qui s'adresse aux parents. Ces deux ateliers sont offerts sur le site Web de la société à l'adresse telus.com/WiseWorkshops; le premier atelier offre des conseils importants afin d'assurer la sécurité en ligne et la protection de la vie privée en ligne, tandis que le deuxième atelier fournit des conseils et des recommandations concernant le temps passé devant l'écran, les jeux, le sextage et la cyberintimidation, de même que des conseils pour aider les jeunes adultes à se protéger dans le monde numérique.
- Nous continuons de faire des apports et des investissements dans les collectivités au sein desquelles vivent, travaillent et contribuent les membres de nos équipes, ainsi que dans l'économie canadienne, au nom des clients, des actionnaires et des membres de l'équipe. Nous avons notamment payé, perçu et versé plus de 2,1 milliards de dollars en impôts et taxes en 2020 aux gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux au Canada, à savoir l'impôt sur les bénéfices, les taxes de vente, l'impôt foncier, la portion des charges sociales assumées par l'employeur et divers autres frais réglementaires. En incluant le paiement des droits pour les licences de spectre, nous avons versé environ 34 milliards de dollars en impôts, taxes et droits pour les licences de spectre depuis 2000.
- En février 2020 et en novembre 2020, notre société a été nommée l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada (2020) et l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada (2021), respectivement, par Mediacorp Canada Inc.
- En mars 2020, la Fondation TELUS pour un futur meilleur, qui est sans lien de dépendance avec la société et que nous avons financée en 2018 à l'aide d'un don initial de 100 millions de dollars, a, en collaboration avec les comités d'investissement communautaire de TELUS, annoncé un engagement de 10 millions de dollars en vue d'aider à développer la capacité du système de santé public pendant la pandémie de COVID-19 et après, notamment du financement pour de nouvelles technologies et de nouveaux équipements comme des ventilateurs, et à accroître le soutien offert aux banques alimentaires, aux Canadiens aînés et aux programmes de santé mentale. En décembre 2020, la Fondation avait fourni 8,9 millions de dollars pour appuyer 597 projets d'organismes de bienfaisance axés sur la santé, y compris 6,5 millions de dollars sous forme de subventions accordées par les comités d'investissement communautaire de TELUS et 2,4 millions de dollars sous forme de subventions à des fins d'intervention rapide accordées par la Fondation à l'échelle nationale et provinciale.

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

- Nous avons fait un don de 500 000 $ à une équipe de recherche de la fondation de l'hôpital général de Vancouver et de l'hôpital de l'Université de la Colombie-Britannique afin d'aider dans la recherche visant à développer des traitements antiviraux thérapeutiques pour la COVID-19.
- Au premier trimestre de 2020, nous avons lancé sur nos médias sociaux une vidéo en français et en anglais sous le mot-clic #OnResteUnis, afin de partager des messages positifs et de garder les citoyens connectés pendant la pandémie de COVID-19.
- En mars 2020, nous avons lancé le balado TELUS Talks. Nous avons produit 49 épisodes au cours de l'année, les personnes invitées incluant notamment la Dre Bonnie Henry, le Dr Michael Osterholm, le Dr Gabor Maté et Carol Todd. Nous avons obtenu plus de 118 000 écoutes de ces balados qui ont pour but d'aider les Canadiens à gérer leur vie au cours d'une année sans précédent en leur fournissant des informations et des points de vue divers.
- Pour la première fois, notre événement annuel Journées du bénévolat de TELUS est devenu un événement virtuel qui s'est déroulé tout au long de 2020, dans le cadre duquel les membres de notre équipe TELUS en service et à la retraite, ainsi que leurs concitoyens canadiens ont fait du bénévolat, en toute sécurité et virtuellement, afin de soutenir nos collectivités locales. Au 31 décembre 2020, notre famille TELUS avait participé à 1,2 million de gestes d'entraide, y compris plus de 1,25 million d'heures de bénévolat ayant été consacrées, 150 000 masques ayant été cousus et 210 000 masques à l'effigie des animaux vedettes de TELUS ayant été donnés.
- Depuis le deuxième trimestre de 2020, nous offrons des masques non médicaux à l'effigie des animaux vedettes de TELUS, en taille adulte et jeune, qui aident les Canadiens à se protéger. Tous les profits de la vente sont remis à la Fondation TELUS pour un futur meilleur afin d'appuyer les efforts de lutte contre la pandémie de COVID-19. Au 31 décembre 2020, nous avions vendu 79 000 masques et recueilli plus de 535 000 $ afin de soutenir les activités de la Fondation.
- En collaboration avec les centres des sciences de l'Alberta (le centre TELUS World of Science à Edmonton et le centre TELUS Spark à Calgary) et avec Microsoft, nous avons offert des camps scientifiques en ligne par suite du lancement des camps d'été virtuels propulsés par TELUS.
- En 2011, nous avons établi nos objectifs initiaux en matière de consommation énergétique et de réduction des gaz à effet de serre à long terme, et nous les avons dépassés au début de 2019, en avance sur notre cible de 2020. En conséquence, dans notre rapport sur la durabilité 2019, qui a été publié au cours du deuxième trimestre de 2020, nous avons annoncé nos nouveaux plans d'action liés aux changements climatiques, qui visent notamment à atteindre la carboneutralité de nos activités d'ici 2030.
- En avril 2020, nous avons annoncé que le Business Continuity Institute Americas nous a décerné un prix dans la catégorie de la reprise après sinistre la plus efficace pour notre réponse aux feux de forêt qui ont ravagé le nord de l'Alberta en 2019.
- En avril 2020, nous avons lancé notre service PTT (d'après l'anglais *push-to-talk*) offert aux entreprises et aux gouvernements, qui comprend des fonctions de bouton micro sécurisées, des fonctions de localisation et de cartographie en direct, ainsi qu'une fonction de messagerie multimédia de groupe sécurisée.
- En mai 2020, TELUS et Koodo ont lancé une fonction de commande d'appels optionnelle gratuite qui aide à bloquer les appels automatisés indésirables.
- En mai 2020, nous avons lancé le programme #AidonsNosPME, qui vise à aider les petites entreprises canadiennes durant la pandémie. Dans le cadre de cette campagne, nous nous sommes engagés à verser 500 000 $ en aide financière, en marketing et en conseils d'experts, afin de soutenir, de promouvoir et de célébrer les propriétaires de petites entreprises.
- Dans le cadre de notre programme Les données au service du bien commun, lancé au deuxième trimestre de 2020, nous avons collaboré avec 24 organismes du secteur public/organismes de recherche afin de fournir gratuitement aux chercheurs admissibles des données anonymisées et regroupées issues de notre réseau mobile, à l'appui de leurs recherches sur la COVID-19. En novembre 2020, l'International Association of Privacy Professionals nous a décerné le prix Privacy Innovation Award, qui reconnaît notre programme.
- En juin 2020, nous nous sommes classés au 20e rang des 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada selon le classement de Corporate Knights pour 2020, soit une amélioration par rapport à notre classement au 38e rang en 2019.
- Dans le cadre de notre programme annuel Des outils pour les jeunes, nous avons fait don de 13 000 sacs à dos contenant des fournitures scolaires essentielles et des masques réutilisables pour jeunes adultes, afin de soutenir un retour à l'école réussi.
- Nous avons offert à nos clients du service Télé OPTIK en Colombie-Britannique et en Alberta qui sont abonnés à quatre thématiques ou plus la flexibilité de choisir Amazon Prime à titre d'avantage dans leur forfait Télé OPTIK.
- Nous avons fait don d'un montant de près de 20 000 $ à la Black Health Alliance du Canada. Ce don, qui est tiré du produit de la location du film *Panthère noire* et de plus de 60 autres films produits par des créateurs noirs, a pour objet de soutenir la santé et le bien-être de la population noire au Canada.
- En octobre, dans le cadre de la Journée mondiale de la santé mentale, nous avons lancé notre plus récent documentaire TELUS Originals, intitulé *Dark Cloud*, qui raconte l'histoire de jeunes adultes victimes de cyberintimidation et traite de l'incidence de ce problème qui a changé la vie de nombreuses personnes au Canada. À la fin de l'année, nous avions eu 709 000 visionnements de ce documentaire par l'entremise du service Télé OPTIK et de YouTube. Tandis que les Canadiens passent plus de temps que jamais en ligne en raison de la pandémie de COVID-19, allant de la socialisation aux études, ce film s'adresse aux parents, aux jeunes adultes et à tous les Canadiens, car il fournit divers points de vue sur les causes de la cyberintimidation et comment nous pouvons l'arrêter.
- En octobre 2020, nous avons lancé TELUS Presents, une collection soigneusement assemblée d'émissions difficiles à trouver qui sont produites à l'étranger, notamment au Royaume-Uni et en Australie, et l'avons offerte sans frais additionnels aux abonnés au service Télé OPTIK et au service Pik TV.
- En octobre 2020, Forbes a désigné TELUS comme un chef de file mondial en matière de milieu de travail au Canada dans le rapport 2020 des meilleurs employeurs du monde. TELUS, y compris TELUS International, a été classée au premier rang parmi 25 entreprises canadiennes désignées par Forbes, et s'est classée 40e au monde, parmi 750 marques de premier ordre à l'échelle mondiale.
- En octobre 2020, nous avons lancé notre forfait Avantage du propriétaire, qui répond aux besoins précis des petites entreprises en leur offrant des avantages exclusifs qui procurent plus de valeur et de flexibilité.
- Comme il est décrit à la *rubrique 1.3*, en novembre 2020, nous avons lancé le Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur, un fonds d'investissement à vocation sociale de 100 millions de dollars créé pour financer les idées d'entreprises émergentes responsables et durables. Le fonds appuiera des entrepreneurs et investira dans des entreprises novatrices qui conçoivent des solutions visant à améliorer les soins de santé, à favoriser l'inclusion sociale et économique, à assurer une production alimentaire durable et à réduire l'empreinte environnementale de l'humanité.
- Au quatrième trimestre de 2020, nous avons été reconnus par le *Wall Street Journal* comme étant la seule entreprise de télécommunications au monde à avoir été inscrite à son classement des 100 sociétés les mieux gérées dans le monde sur le plan de la durabilité. Nous nous classons au 29e rang du palmarès global et au 15e rang dans la sous-catégorie du sociocapitalisme. Notre société est l'une des trois seules entreprises canadiennes qui figurent à ce classement mondial. Cette marque de reconnaissance de calibre mondial renforce notre position de chef de file mondial sur le plan de la responsabilité sociale, de la philanthropie, ainsi que de l'innovation environnementale et commerciale.
- En novembre 2020, nous nous sommes distingués au chapitre de la responsabilité sociale d'entreprise par notre inscription à l'indice mondial de durabilité Dow Jones pour la 5e année consécutive, et à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones pour la 20e année consécutive. Nous sommes classés au 90e rang dans l'industrie des télécommunications en ce qui a trait à notre leadership en matière de durabilité. Fait notable, nous sommes la seule entreprise de télécommunications en Amérique du Nord et l'une des cinq entreprises canadiennes inscrites à l'indice mondial qui regroupe 24 industries. Ce classement confirme notre position de chef de file mondial dans des catégories clés telles que la responsabilité sociale et la philanthropie, la gestion de l'innovation, ainsi que l'information environnementale et sociale.
- Le prix d'or dans la catégorie du programme de responsabilité sociale d'entreprise le plus novateur de l'année nous a été décerné par Best in Biz Awards International pour nos initiatives Branché pour l'avenir. Il s'agit du seul programme mondial de prix d'entreprise, dont le comité des juges est composé uniquement de journalistes du monde entier.

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

- Du mois d'avril au mois de décembre 2020, nous avons maintenu notre position de chef de file mondial au classement des héros de la COVID-19 sur le site Didtheyhelp.com pour neuf mois consécutifs. Nous nous sommes classés au premier rang des entreprises socialement responsables à l'échelle internationale pour nos efforts visant à soutenir les Canadiens durant la pandémie de COVID-19. Le classement des héros reconnaît des marques mondiales et des particuliers en leur accordant un point pour chaque action positive et chaque beau geste qu'ils posent.
- Nous avons reçu pour la 15e année de suite le prix BEST attribué par l'Association for Talent Development pour l'excellence de l'apprentissage et du perfectionnement du personnel.
- Nous avons terminé l'exercice avec une marque record en nous établissant comme chef de file parmi nos homologues au pays quant à la probabilité que nos clients recommandent notre société dans chacune des catégories de marques du marché des services mobiles (marques supérieures, dérivées et économiques), ainsi que par rapport à notre principal câblodistributeur concurrent dans l'Ouest canadien en ce qui a trait aux services de télévision et aux services Internet. De plus, nous avons enregistré une amélioration de quatre points relativement à la probabilité que nos clients recommandent nos Solutions d'affaires, par rapport à 2019, et nous demeurons un chef de file parmi les entreprises de télécommunications à l'échelle nationale.
- En janvier 2021, nous avons été nommés parmi les 100 sociétés les plus durables à l'échelle mondiale de 2021 par Corporate Knights; il s'agit de notre 9e nomination depuis la création de cette liste en 2005.

Exploiter le potentiel de nos réseaux à large bande pour stimuler la croissance de TELUS et façonner notre avenir

- Nous avons continué d'investir dans notre technologie à large bande de pointe, sur laquelle repose le succès de nos services Internet, Télé OPTIK et Pik TV, de nos services aux entreprises et de nos solutions mobiles, et qui nous a aidés à déployer notre technologie 5G en 2020.
  - Notre infrastructure 4G LTE couvrait 99 % de la population canadienne au 31 décembre 2020.
  - Environ 2,5 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec étaient connectés au moyen de nos installations à fibres optiques (soit environ 81 % de la population couverte par notre réseau à large bande haute vitesse), qui procure un accès immédiat à notre infrastructure à fibres optiques. Il s'agit d'une hausse par rapport à environ 2,2 millions de foyers et d'entreprises couverts par nos installations au 31 décembre 2019.
  - Au 31 décembre 2020, plus de 10,5 millions de Canadiens, soit plus de 28 % de la population, étaient connectés au moyen de notre réseau 5G lancé au deuxième trimestre de 2020.
- La société Opensignal, dont le siège social est situé au Royaume-Uni, nous a décerné diverses distinctions en 2020.
  - Dans le rapport *Mobile Network Experience Canada* publié en février 2020, nous nous sommes classés au premier rang au chapitre de l'expérience vidéo, des vitesses de téléchargement, des vitesses de téléversement, du temps d'attente et de la disponibilité du réseau 4G, et nous nous sommes classés *ex æquo* au premier rang en ce qui a trait à l'expérience d'application vocale. De plus, selon le rapport *Mobile Experience during the COVID-19 pandemic: 4G Download Speed* publié le 8 avril 2020, les vitesses des réseaux au Canada ont extrêmement bien résisté aux pressions exercées par la demande en contexte de pandémie de COVID-19.
  - Dans le rapport *The State of Mobile Network Experience 2020: One Year into the 5G Era* publié en mai 2020, le Canada et la Corée du Sud se sont classés *ex æquo* au premier rang au chapitre de l'expérience en matière de vitesses de téléchargement à l'échelle mondiale, et le Canada continue d'être en tête des pays du G7 en ce qui a trait à l'expérience en matière de vitesses de téléchargement.
  - Dans le rapport *State of Rural Canada's Mobile Network Experience* publié en mai 2020, nous nous sommes classés au premier rang au chapitre de la vitesse de notre réseau rural au Canada. Si les réseaux ruraux au Canada étaient classés à titre de pays autonome, le Canada rural se classerait au deuxième rang derrière le Japon parmi les pays du G7, fait notable étant donné l'étendue géographique du Canada et sa population dispersée.
  - Dans le rapport *Mobile Network Experience: Canada Report* publié en août 2020, nous nous sommes classés au premier rang dans quatre catégories (expérience en matière de vitesses de téléchargement, expérience en matière de vitesses de téléversement, expérience en matière de vidéos et expérience en matière d'applications voix), et nous nous sommes classés *ex æquo* au premier rang dans deux catégories (expérience en matière de jeux et expérience en matière de couverture 4G). Notre vitesse dans la catégorie de l'expérience en matière de vitesses de téléchargement est de 72,7 Mbps, ce qui est 5,2 Mbps plus rapide que la vitesse de l'entreprise s'étant classée au deuxième rang. Cette reconnaissance d'Opensignal en matière de vitesses de téléchargement est notre septième consécutive dans cette catégorie depuis janvier 2017.
  - Selon le rapport *Global Mobile Network Experience Awards 2020* publié en septembre 2020, nous remportons la palme du réseau le plus rapide du monde. Nous nous sommes classés au premier rang à l'échelle mondiale dans la catégorie de l'expérience en matière de vitesses de téléchargement, les vitesses de téléchargement de notre réseau 4G LTE ayant atteint 75,8 Mbps; nous nous sommes également classés au premier rang à l'échelle mondiale dans la catégorie des vitesses de téléchargement moyennes. La Corée du Sud s'est classée au deuxième rang dans cette dernière catégorie, la vitesse de téléchargement moyenne sur ses réseaux 5G lancés à l'échelle nationale en 2019 étant de 59 Mbps.
- En février 2020, selon l'indice de qualité des jeux vidéo du magazine américain *PC Magazine*, TELUS s'est classée comme le meilleur fournisseur d'accès Internet pour les jeux vidéo au Canada en 2020. De plus, dans le rapport *The Fastest ISPs of 2020: Canada* publié par *PC Magazine* en juin 2020, nous nous sommes classés au premier rang des principaux fournisseurs de services Internet au Canada pour ce qui est de la vitesse de nos services Internet.
- Nous avons remporté deux prix Speedtest remis par Ookla (dont le siège social est situé aux États-Unis), soit un pour le réseau mobile le plus rapide au Canada et l'autre pour la plus vaste couverture mobile à l'échelle du Canada.
- Selon l'étude *2020 Canadian Wireless Network Quality Study* de J.D. Power (dont le siège social est situé aux États-Unis) publiée en avril 2020, TELUS s'est classée au premier rang pour ce qui est de la qualité du réseau dans l'est du pays et en Ontario. Il s'agit de la sixième année consécutive au cours de laquelle un prix nous est décerné par J.D. Power pour la qualité de notre réseau dans au moins une des régions évaluées.
- Dans le rapport *Canada: State of Mobile Networks* publié par Tutela en avril 2020, qui porte sur les données pour la période du 1er septembre 2019 au 29 février 2020, TELUS a remporté trois prix nationaux concernant la qualité constante du réseau, le débit du téléchargement et le temps d'attente, et elle s'est classée *ex æquo* au premier rang en ce qui a trait à la qualité constante excellente du réseau. Par ailleurs, dans le rapport *Canada: Mobile Experience* publié par Tutela en juin 2020, qui porte sur les données pour la période du 1er mars 2020 au 31 mai 2020, notre réseau mobile s'est classé au premier rang en ce qui a trait à sa qualité constante, au plus faible temps d'attente et aux vitesses de téléchargement les plus rapides.
- En janvier 2020, nous avons acquis une participation de base de 28 % dans Miovision Technologies Incorporated (« Miovision ») afin de faire progresser notre stratégie visant l'Internet des objets (l'« IdO ») et notre stratégie de villes intelligentes. Miovision est un développeur de systèmes de mobilité intelligents et de solutions de gestion de la circulation utilisées dans les villes partout dans le monde.
- En février 2020, nous avons annoncé que nous avons réussi à offrir la connectivité mobile à chacune des collectivités de la Colombie-Britannique dont la population est d'au moins 1 000 habitants. Ce jalon important s'aligne sur les objectifs du gouvernement fédéral en matière de connectivité dans les régions rurales.
- Nous avons accru notre engagement visant à soutenir l'Alberta et l'économie albertaine en accélérant les dépenses d'investissement en 2020.
- En juin 2020, nous avons lancé le service Internet TELUS PureFibre 1,5 gigabit, qui permet des vitesses de téléchargement pouvant atteindre 1 500 Mbps et des vitesses de téléversement pouvant atteindre 940 Mbps; ce service est offert aux particuliers et aux entreprises situés en Colombie-Britannique et en Alberta.
- Par suite de l'annonce, en novembre 2019, que nous avions fourni à plusieurs collectivités de la Basse-Côte-Nord du Québec l'accès pour la première fois à des services Internet haute vitesse et à la téléphonie mobile, nous avons poursuivi le déploiement de ces services en juin 2020 dans les collectivités de Kegaska et de La Romaine.

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

- Nous avons amélioré et automatisé nos processus pour mieux prendre en charge l'embauche et l'accueil à distance des nouveaux membres de notre équipe, y compris les récents diplômés et les étudiants inscrits à un programme coopératif.
- En septembre 2020, nous avons officiellement lancé GoCo^MC^, qui offre aux entreprises canadiennes un accès simplifié à des technologies de communication d'entreprise robustes et flexibles. GoCo regroupe les forces et l'expertise de bluArc, de BroadConnect Canada, d'Infra-Solutions, de Netrium, de Radiant et d'Ubity (des entreprises toutes antérieurement acquises par TELUS) pour offrir aux entreprises des solutions simples et évolutives de communications unifiées, de connectivité gérée et de sécurité du réseau.
- En septembre 2020, nous avons annoncé, en collaboration avec le gouvernement du Canada, un investissement de 15 millions de dollars pour le déploiement d'un câble de fibre optique sous-marin entre Sept-Îles et la Gaspésie. Cet investissement permettra de rehausser la fiabilité et la sécurité des services de télécommunications dans la région de la Côte-Nord au Québec, et de nous assurer que les Canadiens demeurent connectés et que nos services sont offerts au plus grand nombre possible de Canadiens dans les collectivités rurales.
- En septembre 2020, nous avons annoncé l'élargissement de nos services Internet haute vitesse et de nos services mobiles afin de rejoindre, d'ici le début de 2021, 25 000 foyers et entreprises additionnels dans 45 collectivités éloignées et à faible densité situées dans la grande région de Québec et dans l'est du Québec, tout en comblant le fossé numérique dans les collectivités éloignées.
- Nous avons créé un partenariat avec l'Université de Windsor et le St. Clair College afin d'offrir la connectivité 5G sur leurs campus respectifs. Dans le cadre de ce partenariat, qui est entièrement financé par notre société, les deux établissements auront accès à un réseau mobile fondé sur la technologie 5G et conçu par TELUS. Nous exploiterons ces réseaux sans que les établissements doivent engager des coûts, nous fournirons une connectivité additionnelle aux étudiants, aux facultés et aux chercheurs, et nous collaborerons à des projets de recherche visant à élargir la compréhension et les cas d'utilisation des technologies 5G.
- En septembre 2020, nous avons annoncé la création d'un partenariat avec BlackBerry Limited aux fins de la prestation de solutions sécurisées de gestion des urgences et de communications en temps de crise aux organisations partout au Canada. Nous offrirons BlackBerry AtHoc aux organisations afin de les aider à s'assurer que le personnel affecté aux urgences, les premiers répondants et les représentants du gouvernement disposent de la technologie et de la connectivité requises pour obtenir les meilleurs résultats possibles lorsque survient une crise. Nous avons également annoncé que le service de police d'Edmonton allait être l'un des premiers clients.
- Notre rapport 2020 sur la connectivité des collectivités autochtones publié en novembre 2020 met en lumière les avantages transformateurs de la connectivité qui découlent des partenariats que nous avons formés avec les collectivités autochtones de la Colombie-Britannique. En partenariat avec les gouvernements autochtones, nous avons fourni un accès au service Internet haute vitesse à environ 18 500 emplacements situés dans 56 collectivités autochtones (87 terres autochtones) dans les régions que nous desservons.
- Nous avons accéléré notre engagement à l'égard de nos solutions de villes intelligentes, qui permettent aux collectivités de tirer parti de la technologie et des données d'une nouvelle façon pour assurer la santé et la sécurité des résidents, d'atteindre leurs objectifs en matière de durabilité et d'accroître leur efficience opérationnelle.
- Dans le cadre de la remise des prix mondiaux 2020 en matière de services d'approvisionnement (*World Procurement Awards 2020*), nous avons été reconnus comme un chef de file mondial en matière de chaîne d'approvisionnement, le prix *Supply Chain Initiative* nous ayant été remis pour nos efforts visant à transformer et à améliorer notre chaîne d'approvisionnement en pièces de rechange pour réseaux. De plus, nous sommes la seule entreprise canadienne à figurer sur la liste des candidats au prix *Innovation*, pour le développement de notre centre d'excellence du programme de robotisation des processus, et sur la liste des candidats au prix *Internal Transformation*, en reconnaissance de nos initiatives de transformation de l'approvisionnement.

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

- Nos solutions de soins de santé virtuels Akira par TELUS Santé et Babylon par TELUS Santé ont connu une adoption considérable en cette période de pandémie de COVID-19 qui se poursuit. Ces solutions ont aidé les Canadiens à demeurer en sécurité à la maison et à éviter les endroits à risque plus élevé tels que les cliniques et les urgences lorsque cela était possible, ce qui a libéré de la capacité dans le système de soins de santé pour répondre à l'éclosion du virus. Nos solutions de soins de santé Akira par TELUS Santé et Babylon par TELUS Santé fournissent à des millions de Canadiens l'occasion d'obtenir virtuellement des soins de première ligne, d'un bout à l'autre du pays. Au quatrième trimestre de 2020, nous avons également accru nos solutions de soins virtuels par suite de l'acquisition de EQ Care, un fournisseur national de soins de santé virtuels qui offre un accès bilingue, pratique et confidentiel à des médecins et à des spécialistes.
- Notre solution Compagnon Santé connectée, qui offre des services d'intervention d'urgence personnels, continue de soutenir la santé et le bien-être des personnes âgées partout au Canada. La COVID-19 affecte les personnes âgées de façon disproportionnée, et la solution Compagnon Santé connectée aide les personnes âgées à rester en contact avec des services de soutien en cas d'urgence; elle offre également, pendant la pandémie, une solution de soins à distance aux personnes qui sont incapables de fournir un soutien physique à des personnes âgées qui leur sont chères.
- Durant la pandémie, le réseau Une vie saine à TELUS a également offert aux abonnés au service Télé OPTIK un contenu informationnel et intéressant concernant la prévention de la COVID-19 et le bien-être, et les aide à demeurer actifs et en santé à domicile en leur proposant du contenu de premier plan portant sur des sujets tels que la condition physique, le yoga, la nutrition et la santé mentale, qu'ils peuvent consulter gratuitement, louer, ou télécharger au moyen de la fonction À volonté sur Télé OPTIK. En octobre 2020, nous avons annoncé la création d'un partenariat avec Calm, le premier du genre dans le monde, qui nous permettra d'offrir du contenu de premier plan en matière de santé mentale au moyen du réseau Une vie saine à TELUS, afin d'aider les Canadiens à composer avec le stress lié à la pandémie de COVID-19. Nous offrons du contenu gratuit à tous les abonnés aux services Télé OPTIK et Pik TV, ainsi qu'un contenu en accès limité supplémentaire avec notre forfait thématique Calm sur Télé OPTIK, qui donne accès à des méditations guidées et des exercices respiratoires, ainsi qu'à des histoires destinées aux adultes pour aider à s'endormir disponibles sur l'application Calm.
- Au deuxième trimestre de 2020, TELUS Santé a annoncé qu'elle donnait à des cliniciens canadiens les moyens de faire des visites virtuelles auprès de leurs patients en intégrant une fonction de vidéoconférence à sa solution de dossiers médicaux électroniques (« DME ») au Canada. Cette nouvelle fonction permet aux cliniciens de s'occuper à distance de leurs patients et de maintenir la continuité des soins de santé et la mise à jour des dossiers de santé. Au 31 décembre 2020, plus de 226 000 consultations avaient été effectuées au moyen de la solution Visite virtuelle intégrée au DME de TELUS.
- En réponse à la pandémie, TELUS Santé a travaillé au déploiement de notre plateforme de télésoins à domicile dans tout le pays, afin de fournir de manière urgente aux professionnels de la santé les outils numériques cruciaux dont ils ont besoin pour fournir des soins de soutien aux Canadiens. Grâce aux initiatives mises en place en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan et en Nouvelle-Écosse, notre solution de télésoins à domicile permet aux médecins cliniciens de gérer, de surveiller et d'offrir des soins à distance pour les personnes atteintes par la COVID-19 ou exposées à cette maladie, réduisant ainsi les pressions sur les hôpitaux et augmentant l'efficience tout en réduisant le risque d'exposition au virus. Nous avons également mis en œuvre des programmes supplémentaires afin de fournir des services de soutien aux patients atteints de maladies chroniques ou nécessitant des soins actifs, spécialisés et primaires, et ce, dans un contexte clinique, dans le confort de leur foyer. Au 31 décembre 2020, plus de 14 000 patients avaient fait l'objet d'un suivi numérique.
- Au quatrième trimestre de 2020, nous avons lancé l'application Espri^MC^ par TELUS Santé, qui procure des ressources en matière de santé mentale et de bien-être aux travailleurs de première ligne au Canada. L'application vise à procurer un accès rapide à des fonctions et outils de mieux-être mental, de prévention et de soutien en cas de crise aux médecins, au personnel infirmier, aux travailleurs de la santé, aux services médicaux d'urgence, aux services des incendies, aux services de police et aux services correctionnels, ainsi qu'à leurs familles.

Susciter de nouvelles possibilités pour accroître l'envergure de TELUS Santé et de TELUS Agriculture (suite)

- Au quatrième trimestre de 2020, TELUS Santé, en collaboration avec Canada Vie et Innomar Strategies, a lancé la première solution d'autorisation préalable électronique au Canada. La solution d'autorisation préalable électronique de TELUS Santé offre une expérience numérique de bout en bout permettant de gagner du temps et d'accélérer l'accès aux médicaments de spécialité. Tandis que le processus d'autorisation préalable actuel nécessite le recours à des formulaires imprimés qui sont acheminés par télécopieur ou par la poste et qui doivent ensuite être remplis et examinés par diverses parties, la nouvelle solution d'autorisation préalable électronique de TELUS Santé permettra aux intervenants clés de remplir les formulaires requis et d'apposer leur signature électronique par l'intermédiaire d'une plateforme Web.
- Comme il est fait mention à la *rubrique 1.3*, nous avons relancé notre réseau national de cliniques TELUS Santé. S'ajoutent également à ces cliniques deux nouvelles cliniques publiques de Babylon par TELUS Santé en Colombie-Britannique, et nous prévoyons ouvrir d'autres cliniques au Canada en 2021.
- Nous avons continué d'accroître l'envergure de TELUS Santé en offrant un plus vaste éventail de services aux clients existants ainsi qu'en procédant à des acquisitions d'entreprises et en formant des partenariats stratégiques afin de renforcer notre écosystème de soins de santé collaboratif.
- Comme il est décrit à la *rubrique 1.3*, en novembre 2020, nous avons annoncé le lancement de TELUS Agriculture, afin d'assurer la transformation numérique du système alimentaire mondial. En amenant la technologie au cœur de notre système alimentaire, nous pouvons notamment permettre aux épiciers de réduire considérablement le gaspillage d'aliments périssables au moyen d'une fonction de suivi efficace de la température de leurs produits dans la chaîne d'approvisionnement, ce qui donne également lieu à une diminution des maladies d'origine alimentaire. Par l'entremise de TELUS Agriculture, nous soutenons des pratiques de production durables qui favorisent une chaîne d'approvisionnement alimentaire plus résiliente et écologique.
- Au moment où nous avons lancé TELUS Agriculture, nous avions déjà acquis huit entreprises agricoles fiables et expérimentées exerçant des activités à l'échelle mondiale et bénéficiant d'une expertise couvrant l'intégralité de la chaîne de valeur agricole, « de la semence à la table ». Ces entreprises comprennent AFS Technologies, AGIntegrated, Agrian, Decisive Farming, Farm At Hand, Feedlot Health Management Solutions, Muddy Boots et TKXS.
- TELUS Agriculture va investir 1 million de dollars dans la ferme intelligente de l'Olds College située à Olds, en Alberta. Cette ferme deviendra le laboratoire de recherche ouverte en innovation de TELUS Agriculture pour mener des recherches appliquées et tester l'application concrète de nouvelles technologies dans un contexte agricole commercial.

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

- Comme il est fait mention à la *rubrique 1.3*, en janvier 2020, nous avons conclu l'acquisition d'une participation de 100 % dans Competence Call Center, un fournisseur de services d'affaires à forte valeur ajoutée axés sur la gestion des relations avec la clientèle et sur la modération de contenu. CCC a considérablement accru l'envergure de TELUS International et permis à cette dernière de diversifier grandement ses activités et sa clientèle en Europe. CCC s'associe à des marques internationales de premier plan comme Google, Inc., surtout dans des secteurs à croissance rapide comme les technologies, les médias et les télécommunications, la vente au détail ainsi que les voyages et l'hôtellerie.
- En réponse à la pandémie, TELUS International a rapidement permis à plus de 90 % des membres de son équipe de fournir des services de soutien à distance à partir de leur domicile ou d'autres lieux de travail modifiés, tirant parti de cette capacité de nouvelles façons pour assurer la prestation de services à ses clients. TELUS International a formé des équipes virtuellement et fourni à celles-ci le matériel nécessaire pour offrir des services de soutien à distance à de nouveaux clients, délaissant ainsi le modèle traditionnel de formation en personne sur place.
- Comme il est décrit à la *rubrique 1.3*, TELUS International a conclu l'acquisition d'une participation de 100 % dans Lionbridge AI, un chef de file mondial qui fournit des solutions de plateforme d'annotation et de données d'apprentissage reposant sur l'externalisation ouverte. Lionbridge AI est l'un des deux seuls fournisseurs de services gérés d'annotation de données d'envergure internationale au monde. Elle prépare des données de qualité élevée qui sont essentielles dans le développement et l'entraînement d'algorithmes d'IA utilisés dans l'apprentissage machine pour les plus grandes entreprises technologiques du monde telles que Google, Inc., dans les secteurs des médias sociaux, de la recherche, du commerce de détail et des services mobiles.
- TELUS International a étendu sa position de chef de file en matière de solutions numériques et d'expérience client, en obtenant un éventail de reconnaissances de l'industrie. En 2020 :
  - TELUS International s'est classée dans les catégories Leader et Star Performer de la matrice PEAK de l'Everest Group.
  - TELUS International a joué un rôle prépondérant et aidé TELUS à remporter un prix dans le cadre des prix en matière de transformation numérique décernés par IT World Canada en 2020, dans la catégorie Transformation numérique propulsée par l'intelligence artificielle.
  - TELUS International a remporté des prix Stevie Winner 2020 dans les catégories suivantes :
    - Catégorie Solution d'intelligence pour entreprises du prix Customer Journey Analytics.
    - Catégorie Fournisseur de l'année en matière d'impartition des services à la clientèle dans le cadre des prix Stevie Awards 2020 portant sur les ventes et le service à la clientèle.
    - Catégorie Utilisation la plus innovatrice de la technologie dans le domaine des ressources humaines durant la pandémie – États-Unis.
    - Reconnaissance internationale dans la catégorie Employeur exemplaire pour être allée plus loin dans son engagement à l'égard de ses employés en vue de s'assurer qu'ils puissent continuer de travailler, de recevoir leur rémunération et de rester en sécurité durant la pandémie de COVID-19.
    - Reconnaissance internationale dans la catégorie Réponse inestimable d'une entreprise pour s'être assurée du bien-être de ses employés, de ses clients et de ses collectivités.
  - TELUS International a été reconnue comme l'un des meilleurs fournisseurs de services d'impartition du monde au chapitre de l'étendue et de la croissance de ces services, des références des clients, des prix, des certifications, des programmes en matière d'innovation et de la responsabilité sociale d'entreprise; elle a été inscrite dans la catégorie Leader de la liste des 100 meilleures sociétés fournissant des services d'impartition à l'échelle mondiale publiée par l'International Association of Outsourcing Professionals, et a obtenu un classement de premier ordre pour 2020.
  - TELUS International est au nombre des entreprises dont le nom figure sur la liste *Customer Experience Operations Services: Global* qui ont été sélectionnées par Constellation Research, une société située dans la Silicon Valley, au troisième trimestre de 2020.
- TELUS International a continué de mener efficacement ses activités sur une plus grande échelle, prenant en charge de nouvelles occasions en matière de produits et services numériques auprès d'entreprises clientes offrant des services de premier ordre dans le domaine des médias sociaux, et tirant parti de sa vaste expérience en matière de prestation de services à des entreprises spécialisées dans la technologie qui sont en pleine croissance.
- Comme il est décrit à la *rubrique 1.3*, en février 2021, TELUS International a effectué son PAPE, ce qui lui permet de se positionner de manière à assurer sa croissance continue pendant des années.

Les priorités de la société pour 2021 sont présentées dans le tableau ci-dessous.

PRIORITÉS DE LA SOCIÉTÉ POUR 2021

- Accorder une importance accrue à nos clients, à nos collectivités et à notre vocation sociale en respectant notre promesse de marque : Ensemble, nous rendrons le monde simplement meilleur
- Utiliser les technologies de pointe de TELUS pour favoriser une croissance supérieure dans les services mobiles, résidentiels et d'affaires
- Accroître nos capacités numériques novatrices à TELUS International, TELUS Santé et TELUS Agriculture pour établir des actifs d'importance.

4 Capacités

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

4.1 Principaux marchés et concurrents

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

Nos services et produits

- Données et voix : accès rapide à Internet (au moyen de nos réseaux 4G et 5G qui sont offerts à plus de 99 % et 28 % des Canadiens, respectivement) pour la vidéo, le réseautage social, la messagerie et les applications mobiles telles que Mon TELUS, Maison connectée de TELUS, Télé OPTIK, Pik TV et les applications de soins virtuels; des services mobiles de transmission de la voix tels que la fonction de Contrôle des appels qui aide les abonnés à bloquer les appels indésirables; des services de transmission de la voix clairs et fiables, y compris le service Connexion Affaires TELUS^MD^; et les services d'itinérance mondiale.
- Appareils : modèles les plus récents de téléphones intelligents, de tablettes, de clés Internet mobile, d'appareils Wi-Fi mobiles, ainsi que modems pour services MàM, appareils vie connectée et technologie prêt-à-porter telle que les montres intelligentes et notre service Compagnon Santé connectée.
- Suite de solutions Internet des objets (« IdO »), y compris la connectivité machine à machine (« MàM »), visant à soutenir les activités des entreprises canadiennes au pays et à l'étranger, notamment dans les domaines suivants : suivi des biens, gestion des parcs automobiles, surveillance à distance, affichage numérique, sécurité, solutions pour hôpitaux intelligents, solutions intelligentes de surveillance de la circulation, suivi des contacts et analytique des données.

Nos capacités

- Licences de spectre brutes pour les services mobiles nationaux, relativement auxquelles le spectre moyen détenu est de 172 MHz.
- Technologie d'accès 4G LTE numérique offerte d'un bout à l'autre du pays et déploiement continu de la technologie 5G :
  - Couverture totale de 99 % de la population canadienne, la portion du réseau fondée sur la technologie LTE évoluée (« LTE-A ») couvrant plus de 97 % de la population canadienne et la portion du réseau fondée sur la technologie 5G couvrant 28 % de la population canadienne au 31 décembre 2020. La couverture comprend les ententes de services d'itinérance au pays.
  - Prise en charge des vitesses de téléchargement indiquées par le fabricant : vitesses pouvant atteindre 1,7 Gbps sur le réseau 5G, vitesses pouvant atteindre 1,5 Gbps sur le réseau LTE-A, 150 Mbps sur le réseau LTE et 42 Mbps sur le réseau HSPA+. Vitesses moyennes prévues : de 12 à 250 Mbps sur le réseau LTE-A, de 12 à 45 Mbps sur le réseau LTE et de 4 à 14 Mbps[1] sur le réseau HSPA+.
  - Retour à la technologie LTE et aux vitesses offertes par ce réseau lorsque les abonnés se trouvent en dehors de la zone de couverture du réseau 5G.
  - Capacités de prestation de services de transmission de la voix et de données en itinérance mondiale dans plus de 225 destinations, y compris le service Voix sur LTE (« VoLTE ») en itinérance offert par l'entremise de trois grandes entreprises de télécommunications aux États-Unis ainsi que dans 15 destinations internationales à la date du présent rapport de gestion.
- Technologie de l'IdO :
  - Technologie LTE-machine (« LTE-M ») dans l'ensemble du Canada, qui permet la prise en charge d'un grand nombre d'appareils qui transmettent de courtes rafales de données peu fréquentes.
  - Les capacités en matière de multiservice et de multifacturation permettent de classer, de tarifer et de facturer séparément le trafic de données pour l'ensemble des appareils IdO.
  - Solutions IdO spécialisées de localisation automatique des véhicules dont se servent les municipalités, le secteur de la construction, les services publics et le secteur des services de transport spécialisés.
- Notre service à la clientèle de premier plan se traduit par une fidélité accrue de nos clients et par une baisse du taux de désabonnement des abonnés des services mobiles. Les services de soutien à la clientèle qu'offrent les membres de l'équipe de TELUS International renforcent notre capacité à assurer la prestation continue d'un service à la clientèle exceptionnel.

Aperçu des concurrents

- Rogers Sans-fil et Bell Mobilité, des entreprises nationales concurrentes propriétaires d'installations, ainsi que Shaw, Québecor, SaskTel, Eastlink, Tbaytel et Xplornet, des entreprises de télécommunications provinciales ou régionales.
- Services mobiles fixes.
- Des revendeurs de services sur les réseaux mobiles de concurrents.
- Services offerts par des câblodistributeurs et des concurrents fournissant des services mobiles sur les réseaux mobiles et les réseaux Wi-Fi métropolitains.
- Concurrence au chapitre des solutions IdO incluant d'autres fournisseurs de capacités en matière de technologie LTE-M, une technologie pour réseau étendu à faible consommation d'énergie, des outils et plateformes de connectivité de l'IdO, ainsi que des solutions de transport et de localisation automatique des véhicules.

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

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

Nos produits et services

- Internet – accès Internet haute vitesse étendu au moyen du réseau TELUS PureFibre, qui était offert à environ 81 % des abonnés à nos services à large bande au 31 décembre 2020, service fixe d'accès Internet haute vitesse avec service de courriel, et gamme complète de services de sécurité, ainsi que l'accès Internet haute vitesse mobile, y compris un service Wi-Fi fiable et des services infonuagiques. TELUS offre plusieurs forfaits, y compris des forfaits permettant des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques de 940 Mbps.
- Télévision – service de divertissement haute définition au moyen des services Télé OPTIK et Pik TV. Le service Télé OPTIK propose des options de contenu exhaustives telles que la programmation 4K et les services de télé en direct 4K HDR, le contenu sur demande et les services de diffusion en continu tels que Prime Video (offert aux abonnés au service Amazon Prime), Netflix, YouTube et hayu. Le service Télé OPTIK offre également des caractéristiques innovatrices, notamment un assistant vocal qui permet aux clients de contrôler leur télé, un décodeur sans fil, un ENP de grande capacité et la possibilité de rejouer les émissions de télé en direct en cours ou diffusées durant les 30 dernières heures. De plus, grâce à l'appli Télé OPTIK, nos clients peuvent regarder la télé en direct, enregistrer des émissions et accéder à du contenu sur demande à l'aide d'un téléphone intelligent, d'une tablette ou d'un ordinateur. Le service Pik TV procure une offre unifiée aux clients au moyen de notre boîte média Pik TV, d'Apple TV, de NVIDIA SHIELD TV et de SHIELD TV Pro. Il est aussi accessible au moyen d'un navigateur Web ou de nos applis mobiles Android ou iOS. Le service Pik TV permet de composer avec un environnement évolutif où il est de plus en plus possible d'accéder à du contenu par l'entremise de services par contournement.
- Voix – service téléphonique fixe fiable comprenant le service interurbain et des fonctions d'appels telles que la fonction Contrôle des appels; services voix sur IP (« VoIP ») aux fins de la prise en charge des services de transmission de la voix dans l'avenir.
- Services d'automatisation et de sécurité résidentielle et d'entreprise – poste de surveillance central en temps réel fonctionnant 24 h sur 24, 7 jours sur 7, service de garde (dans les régions où ce service est offert) et technologie de sécurité mobile et câblée, intégrés à des appareils intelligents connectés à Internet. Ces services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente permettent aux clients de surveiller et de gérer à distance leurs résidences ou leurs bureaux au moyen de caméras, de détecteurs de fumée, de l'éclairage, de serrures de porte, d'appareils de régulation des conditions ambiantes, d'appareils et d'autres systèmes en vue de rehausser la sécurité, le confort, la commodité et l'efficacité énergétique.
- Services mobiles fixes – accès Internet haute vitesse mobile et téléphonie résidentielle mobile.
- Connectivité IP à l'intention des entreprises – solutions convergentes voix, vidéo, données et accès Internet offertes sur un réseau haute performance. Comprend également des services de réseau étendu défini par logiciel (« SD-WAN »).
- Services de technologies de l'information (« TI ») infonuagiques et gérés – suite de solutions de TI hybrides fournissant des technologies traditionnelles et infonuagiques, ainsi que des services de connectivité réseau, de sécurité, des services de TI gérés et des services-conseils infonuagiques.
- Services-conseils et services gérés en sécurité – solutions infonuagiques et sur les lieux assurant la sécurité des données, des courriels, des sites Web, des réseaux et des applications.
- Solutions de communications unifiées, de conférence et de collaboration – gamme complète de solutions en matière d'équipement et d'applications, y compris les communications unifiées intelligentes, aux fins des réunions et des webémissions faisant appel à des communications téléphoniques, à des images vidéo et à Internet. Les acquisitions effectuées récemment renforcent nos capacités dans les segments des petites et moyennes entreprises.
- Services à la clientèle et aux entreprises – par suite de l'acquisition de Competence Call Center (« CCC ») et de Lionbridge AI en 2020, TELUS International, une entreprise innovatrice spécialisée dans la prestation d'une expérience client numérique qui conçoit, élabore et offre des solutions numériques de prochaine génération pour certaines des marques mondiales les mieux établies et les plus perturbatrices, est dotée d'un effectif de près de 50 000 membres de l'équipe situés dans 20 pays en Amérique du Nord et en Amérique centrale, en Europe et en Asie, qui offrent des services dans près de 50 langues à partir de 50 sites de prestation de services. Les solutions intégrées et les capacités de TELUS International sont fondées sur une stratégie numérique et sur l'innovation, et elles incluent des services de consultation et de conception, des solutions de transformation numérique et de cycle de vie des TI, des solutions d'annotation de données et d'automatisation intelligente, de même que des solutions de service à la clientèle comprenant la modération de contenu, des solutions axées sur la sécurité et sur la confiance et d'autres solutions gérées. TELUS International crée des partenariats avec des entreprises des marchés verticaux en pleine croissance, y compris les marchés des technologies et des jeux, des communications et des médias, du commerce électronique et de la technologie financière, des soins de santé, ainsi que du voyage et de l'hôtellerie.
- Solutions en matière de soins de santé – services TELUS Santé, y compris les solutions de soins virtuels, les solutions de gestion d'officine, les dossiers médicaux électroniques (« DME »), et les DME mobiles, les dossiers de santé électroniques sur les patients, les systèmes d'information sur les médicaments, les systèmes d'information clinique régionaux, les dossiers de santé personnels, la télésurveillance des patients, les solutions en ligne de gestion des demandes de règlement, le service d'ordonnances électroniques PrescripTIon, la plateforme d'échange d'information sur la santé et MedDialog℠, ainsi que les services de mieux-être des employés, les soins de base exhaustifs, et les soins de santé et services de mieux-être au travail, par l'entremise des cliniques TELUS Santé.
- Agriculture – les solutions de TELUS Agriculture comprennent la gestion agricole, la gestion agronomique de précision, la gestion de la santé des troupeaux des parcs d'engraissement, des services d'interface de programmation d'applications (API) et des services d'intégration d'applications, des solutions de gestion de la conformité, des solutions de traçabilité des aliments et d'assurance de la qualité, des solutions de gestion de données et des solutions logicielles aux fins de la stimulation du commerce et de la réalisation des activités de vente au détail.

Nos capacités

- Branchement continu de foyers et d'entreprises directement aux installations à fibres optiques; environ 2,5 millions de foyers et d'entreprises étaient connectés au réseau TELUS PureFibre en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec au 31 décembre 2020; environ 81 % de la population était couverte par notre réseau à large bande haute vitesse.
- Licences de distribution de services de radiodiffusion dans des territoires où nous sommes l'entreprise titulaire aux fins de la prestation de services de télévision numérique, et licence aux fins de la prestation de services commerciaux de vidéo sur demande.
- Technologie de sécurité pour soutenir les activités de surveillance centrale et service de garde (dans les régions où ce service est offert) intégrés aux appareils intelligents automatisés. Capacités des services sur le terrain visant à assurer les travaux d'installation, de mise à niveau et de réparation de la technologie de sécurité à l'emplacement du client.
- Réseau national fondé sur la technologie IP superposé à un réseau commuté étendu en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec, et des ententes d'interconnexion mondiales.
- Sept centres de données situés dans six collectivités qui sont directement connectés au réseau national IP de TELUS, ce qui crée une infrastructure informatique évoluée et diversifiée dans les régions au Canada.
- Accès aux clients d'affaires d'un bout à l'autre du pays au moyen de notre vaste réseau, et capacités de nos produits qui sont soutenues par nos équipes de service à la clientèle à l'échelle nationale.

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

Nos capacités (suite)

- Solutions de services à la clientèle et aux entreprises, services de TI et numériques de prochaine génération, dotés de capacités de prestation de services à l'échelle mondiale, grâce à nos programmes multinationaux et multilingues, soutenues par près de 50 000 employés en Amérique du Nord et en Amérique centrale, en Europe et en Asie, au 31 décembre 2020, ainsi que par une communauté de professionnels spécialisés dans l'annotation des données reposant sur l'externalisation ouverte par suite de notre récente acquisition de Lionbridge AI.
- Solutions technologiques pour aider les autorités sanitaires régionales, les hôpitaux, les assureurs, les consommateurs et les employeurs, et solutions pour améliorer la connectivité et la collaboration entre les fournisseurs de soins de santé, y compris les médecins, les infirmiers et infirmières, les pharmaciens et les pharmaciennes et les physiothérapeutes.
- Solutions technologiques pour aider les agroentreprises, les agriculteurs, les éleveurs, les revendeurs de marchandises, les transformateurs, les distributeurs, les détaillants et les entreprises de produits emballés à améliorer de façon durable l'efficience, la traçabilité et la réactivité du système alimentaire.
- Notre service à la clientèle de premier plan se traduit par une fidélité accrue de nos clients et par une baisse du taux de désabonnement des abonnés des services filaires. Les services de soutien à la clientèle qu'offrent les membres de l'équipe de TELUS International renforcent notre capacité à assurer la prestation continue de services exceptionnels.

Aperçu des concurrents

- Des câblodistributeurs concurrents offrant des services Internet, des services de téléphonie et des services de divertissement, comme Shaw Communications, en Colombie-Britannique et en Alberta, et Cogeco Câble et Vidéotron (dans l'est du Québec).
- Des sociétés qui offrent des services de remplacement des services résidentiels locaux et interurbains mobiles, y compris nos services mobiles. Le pourcentage estimatif des foyers auxquels seuls des services de téléphonie mobile sont offerts (parmi tous les fournisseurs, incluant TELUS) est de 56 % en Colombie-Britannique et en Alberta et de 20 % dans l'est du Québec en 2020, par rapport à 52 % et à 20 %, respectivement, en 2019.
- Nos concurrents nationaux dans le secteur des services de télécommunications, soit Rogers Communications Inc. et BCE Inc., offrent également des services de télécommunications aux clients d'affaires et aux entreprises, tout comme le font divers autres fournisseurs qui vendent de plus en plus leurs services directement aux clients.
- Les concurrents au chapitre des services de sécurité résidentielle et d'entreprise incluent des sociétés locales et nationales telles que BCE Inc., Rogers Communications Inc., Chubb-Edwards, Stanley Security et Fluent Home.
- Diverses autres petites entreprises non traditionnelles offrant des solutions d'affaires comportant des services par contournement, y compris des solutions SD-WAN et des solutions de communications unifiées intelligentes. Ces concurrents exercent surtout leurs activités dans les segments des petites et moyennes entreprises.
- Diverses entreprises offrant des services locaux et interurbains VoIP ainsi que des services Internet et des services de transmission de données, ou revendant ces services.
- Des entreprises qui offrent des services par contournement ou directement au consommateur, pour la voix et le divertissement.
- Des entreprises qui offrent des services de divertissement par satellite et des services Internet (BCE Inc., Shaw Communications et Xplornet).
- Les concurrents en ce qui a trait à TELUS International incluent des équipes internes de gestion des technologies et de l'expérience client; des fournisseurs de services de transformation numérique tels que Endava, EPAM et Globant; des fournisseurs de services de TI et d'impartition des processus d'affaires diversifiés à l'échelle mondiale tels que Accenture, Cognizant, Genpact et WNS; des fournisseurs d'expérience client tels que 24-7 Intouch, TaskUs, Teleperformance S.A. et Webhelp.
- Les concurrents en ce qui a trait à TELUS Santé incluent des sociétés qui offrent des solutions de dossiers médicaux électroniques et de gestion d'officine telles que Omnimed, Familiprix, Medfar, Fillware, ARI et Logipharm. Les concurrents incluent également des fournisseurs de services d'intégration de systèmes et de services de santé tels que Loblaws, McKesson et le Groupe Jean Coutu, qui sont également devenus intégrés verticalement et offrent des services de santé, des solutions informatiques et des services connexes, et ces concurrents incluent possiblement des fournisseurs mondiaux tels que EPIC et Cerner, qui pourraient accroître leur présence au Canada. Les concurrents en ce qui a trait aux soins de santé au travail et aux soins de santé préventifs offerts par TELUS Santé comprennent Medcan, Cleveland Clinic, Dialogue et Wellpoint.
- Les concurrents en ce qui a trait à TELUS Agriculture incluent tant des entreprises locales que des entreprises mondiales telles que AgData, Proagrica, Farmers Edge et Food LogiQ.

4.2 Ressources opérationnelles

RESSOURCES

Notre équipe

- Au 31 décembre 2020, notre personnel se composait d'environ 78 100 employés, nombre qui inclut 49 700 employés de TELUS International, soit 27 900 employés au Canada et 50 200 employés à l'échelle internationale. Nous faisons également appel à des consultants externes et à des contractuels, y compris une communauté de professionnels spécialisés dans l'annotation des données reposant sur l'externalisation ouverte par suite de l'acquisition récente de Lionbridge AI par TELUS International.
- Environ 8 630 employés sont couverts par des conventions collectives. La convention collective conclue avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») et avec la section locale 1944 du Syndicat des Métallos couvre environ 6 985 employés et expirera le 31 décembre 2021. La convention collective conclue avec le Syndicat québécois des employés de TELUS (« SQET »), qui couvre environ 735 employés, expirera le 31 décembre 2022. La convention collective conclue avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT »), qui couvre environ 575 membres de l'équipe dans la région où TELUS Québec exerce des activités, expirera le 31 mars 2022. Notre filiale TELUS Employer Solutions Inc. a conclu une convention collective avec la B.C. Government and Services Employees' Union; cette convention collective couvre moins de 100 employés et expirera le 31 juillet 2023.
    - Environ 280 employés ajoutés à l'effectif par suite de notre acquisition de Services de sécurité ADT Canada, inc. (« ADT Canada »), en 2019, sont syndiqués. Ces employés sont couverts par dix conventions collectives distinctes conclues par ADT Canada avec un certain nombre de syndicats dans différentes provinces. Ces conventions collectives expirent à des dates différentes. ADT Canada négocie actuellement le renouvellement d'une convention collective au Québec qui a expiré, et participe à un arbitrage de la première convention collective concernant un groupe d'employés au Québec qui sont nouvellement syndiqués.

RESSOURCES

Notre équipe (suite)

- Nos activités au Canada et à l'échelle internationale aux fins de la prise en charge des solutions de services à la clientèle et aux entreprises pour les clients externes, ainsi que de certaines fonctions internes. De plus, en ce qui a trait à nos solutions de services à la clientèle et aux entreprises, nous avons un accès immédiat à de la main-d'œuvre aux États-Unis relativement à la gestion et au soutien, et auprès de divers sites à l'échelle internationale relativement aux services d'entreprise numérique.
- Notre objectif vise à attirer, à former et à retenir des employés talentueux au Canada et à l'échelle internationale. Pour atteindre cet objectif, nous investissons dans les membres de notre équipe tout au long de leur carrière, et nous leur offrons des perspectives d'emploi diversifiées et inclusives, ainsi que des occasions d'avancement.
- En mai 2020, nous avons effectué un sondage auprès des membres de notre équipe afin d'évaluer leur santé et leur bien-être et d'obtenir leur point de vue sur notre nouvel environnement de travail par suite des changements découlant de la COVID-19. Les membres de notre équipe ont notamment mis en lumière ce qui suit : ils ont confirmé être convaincus que leur sécurité constitue une priorité pour leurs dirigeants; ils considèrent que les communications sont transparentes, informatives et effectuées au moment opportun; et ils disent bénéficier du soutien dont ils ont besoin en cette période exceptionnelle. Nous avons déterminé l'indice de participation des membres de notre équipe dans le cadre du sondage automnal « L'heure juste », et cet indice s'est établi à 87 %, en hausse de trois points de pourcentage par rapport à l'indice en 2019, soit l'indice le plus élevé obtenu jusqu'à présent, *ex æquo* avec 2015. Cet indice permet à TELUS de se classer dans la tranche supérieure de 10 % parmi les employeurs à l'échelle mondiale selon notre agence de sondages, Kincentric.
- Notre équipe est l'une des équipes les plus engagées du monde, ce qui se traduit par une meilleure expérience pour les membres de l'équipe et, en conséquence, par une expérience client améliorée; le taux de satisfaction plus élevé de nos clients donne lieu à un plus faible taux de désabonnement à nos produits et services.
- En 2020, nous avons continué d'inviter nos membres de l'équipe à partager la position de TELUS contre toute forme de biais systémiques, y compris le racisme; nous avons réitéré notre engagement à demeurer unis dans notre quête d'équité, de justice sociale et de changement systémique. Conformément à la culture de TELUS et à notre modèle d'engagement fondé sur un processus équitable, notre équipe responsable de la diversité et de l'inclusion a invité tous les membres de l'équipe à participer à un dialogue ouvert et constructif sur la meilleure façon de lutter contre l'inégalité raciale, et à utiliser ces séances « Partager, écouter, apprendre et réfléchir » pour appliquer une perspective plus large, accroître l'inclusion et aider à remédier à l'injustice sociale pour tous les membres de notre équipe et pour les collectivités au sein desquelles nous vivons, travaillons et contribuons.
- Nous nous efforçons d'attirer et de retenir des membres clés au sein de notre équipe au moyen d'approches monétaires et non monétaires. Notre programme de rémunération et d'avantages du personnel vise à appuyer notre culture axée sur l'excellence du rendement et se fonde à la fois sur le marché et le rendement. Au besoin, nous mettons en œuvre des solutions ciblées visant à retenir les membres de notre équipe possédant des compétences essentielles ou des talents qui sont rares sur le marché, et nous avons mis en place un processus de planification de la relève afin d'identifier nos meilleurs talents pour occuper les postes de niveau supérieur.
- Pour des renseignements supplémentaires concernant notre équipe, se reporter à la description fournie sous *« Mesures d'atténuation »*, à la *rubrique 10.11*, *« Notre équipe »*.

Nos grandes marques et nos principaux réseaux de distribution

- TELUS – société nationale de services de communications et de technologies de l'information qui offre à ses clients des services mobiles, des services de transmission de données et de la voix, des services IP et des services de télévision, de vidéo, de divertissement et de sécurité, et dont la vocation sociale consiste à brancher tous les Canadiens pour l'avenir.
- Koodo Mobile[MD] – fournisseur de services de transmission de la voix et de données mobiles postpayés et prépayés à l'échelle nationale qui dispose d'un vaste réseau de distribution, comprenant des magasins appartenant à TELUS, des détaillants et des détaillants indépendants de produits électroniques.
- Public Mobile – fournisseur de services mobiles prépayés, doté d'un réseau de distribution physique ainsi que basé sur le Web, et qui prévoit uniquement l'offre de cartes SIM.
- Télé OPTIK, lancée en 2010, et Pik TV, lancée en 2017.
- TELUS PureFibre, notre réseau à fibres optiques de prochaine génération qui permet un accès rapide à Internet et constitue l'épine dorsale de notre réseau 5G.
- Services Sécurité Maison connectée de TELUS et Sûreté d'entreprise de TELUS – solutions de sécurité complètes pour les clients résidentiels et les entreprises.
- TELUS International – une entreprise innovatrice spécialisée dans la prestation d'une expérience client numérique qui conçoit, élabore et offre des solutions numériques de prochaine génération pour des marques mondiales parmi les plus perturbatrices.
- TELUS Santé – un fournisseur national de dossiers médicaux et dossiers de santé personnelle électroniques, de télésoins à domicile, de solutions pour assureurs et de solutions de gestion d'officine, de services de soins en santé préventifs et de solutions de soins virtuels pour les consommateurs, les employeurs et les assureurs. Nous aidons à améliorer les résultats sur la santé pour tous les Canadiens, y compris ceux dans des collectivités rurales et autochtones, par l'entremise de nos cliniques TELUS Santé, de nos solutions de soins virtuels, y compris les solutions Babylon par TELUS Santé et Akira par TELUS Santé, de notre solution Compagnon Santé connectée, qui offre des services d'intervention d'urgence personnels, du réseau Une vie saine à TELUS et de nos cliniques mobiles Santé pour l'avenir.
- TELUS Agriculture – un fournisseur mondial de technologies agricoles et de technologies de l'alimentation et de solutions de données qui offre des services à la clientèle englobant toute la chaîne de valeur alimentaire.
- TELUS Capital de risque – fonds de capital-risque de la société qui investit dans plus de 70 entreprises qui transforment les marchés depuis 2001.
- GoCo – une entreprise agile qui offre des solutions de communications unifiées de prochaine génération ainsi que des solutions de réseaux gérés au marché des affaires, à l'aide d'une approche grandement différenciée et entrepreneuriale.
- Nos réseaux de vente et services de soutien :
  - Les services mobiles sont soutenus par un vaste réseau de magasins appartenant à TELUS, y compris notre participation de 50 % dans WOW! boutique mobile, et par un vaste réseau de distribution composé de détaillants exclusifs ainsi que de partenaires indépendants nationaux sur le marché de la vente au détail (p. ex., Best Buy, Walmart et London Drugs), ainsi que par l'entremise d'applications libre-service en ligne, de robots conversationnels offrant des services d'assistance virtuelle intuitifs, de campagnes de marketing de masse et d'agents de service à la clientèle par téléphone. Par suite de l'acquisition de Mobile Klinik en 2020, nous offrons des services de réparation professionnels sur place de téléphones intelligents et de tablettes, ainsi que des services de vente.
  - Les services résidentiels filaires sont soutenus par des magasins appartenant à TELUS, ainsi que par l'entremise d'agents de service à la clientèle par téléphone, de techniciens et de partenaires en matière de services résidentiels numériques, ainsi que d'applications libre-service en ligne et basées sur les services de télévision.
  - Nous vendons des produits et services mobiles (y compris des accessoires numériques) et filaires, des services Sécurité Maison connectée et Sûreté d'entreprise ainsi que des solutions de santé et des services aux entreprises par l'entremise de telus.com. Nous offrons des outils en ligne de gestion des comptes (p. ex., Mon TELUS) qui permettent aux clients des services mobiles et des services filaires de gérer leurs comptes à l'aide de notre site Web ou d'applications mobiles, ainsi que des fonctions de clavardage pour le soutien à la clientèle. Nous offrons également des solutions fondées sur les appels vidéo qui permettent aux clients d'effectuer les installations sans que les techniciens doivent entrer dans leur demeure.

Nos grandes marques et nos principaux réseaux de distribution (suite)

- Réseau spécialisé comptant environ 500 agents des ventes ayant un contact direct avec les consommateurs en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, au Manitoba et en Ontario; des protocoles de sécurité sont en place dans tous les cas où les membres de l'équipe interagissent avec les clients.
  - Dans les cas où nous avons décidé de ne pas offrir de services sur le terrain en raison de la pandémie, nos équipes ont été mobilisées afin de procéder proactivement à des appels sortants.
- Les services mobiles et filaires aux entreprises, y compris les solutions en santé et les services de sécurité, sont fournis par certains magasins spécialisés en ce qui a trait aux clients d'affaires, par les représentants de TELUS, par des spécialistes des produits ainsi que par des détaillants indépendants et par l'entremise de réseaux de distribution directs et d'applications libre-service pour les petites et moyennes entreprises.
- Les solutions de services à la clientèle et aux entreprises sont prises en charge par des représentants et par des équipes de gestion des relations avec la clientèle.
- TELUS Santé offre certains de ses services – les dossiers de santé personnels et les télésoins à domicile – en partenariat avec des gouvernements provinciaux.
- Les solutions de TELUS Agriculture sont offertes au moyen d'applications libre-service en ligne, ainsi que par l'entremise d'équipes de représentants des ventes et de gestion des relations avec la clientèle.

Nos technologies, systèmes et propriétés

- Nous sommes une entreprise axée sur les technologies dotée d'une multitude de systèmes et de processus TI. Nous visons à favoriser l'innovation et à effectuer des investissements générationnels afin d'assurer la prestation de solutions à large bande de pointe à une société de plus en plus fondée sur le numérique.
- Réseaux à large bande pour les marchés des consommateurs et des entreprises
  - En 2012, nous avons lancé notre technologie mobile 4G LTE, capable de prendre en charge des vitesses pouvant atteindre 110 Mbps; aujourd'hui, notre technologie mobile couvre 99 % de la population canadienne. Grâce à notre technologie LTE, nos clients peuvent tirer avantage des appareils mobiles les plus récents et bénéficier d'une expérience homogène sur de multiples appareils. En 2015, nous avons lancé la plus récente technologie LTE évoluée (« LTE-A »), et nous nous efforçons depuis d'élargir nos capacités LTE à l'aide de cette technologie. En avril 2016, nous avons amélioré notre technologie LTE-A au moyen de la première mise en œuvre mondiale de la technologie à entrées et sorties multiples (« multiple input multiple output » ou « MIMO ») 4x4 en duplexage par répartition en fréquence (« frequency division duplexing » ou « FDD »). Nous avons apporté une autre amélioration clé à notre infrastructure LTE-A en juin 2017, en lançant la technologie d'agrégation des porteuses LTE-A quadribande; cette technologie couvre 97 % de la population canadienne et permet la prise en charge de vitesses théoriques maximales de 1,5 Gbps. Notre réseau IdO via LTE CAT-M1 couvre actuellement 97,9 % de la population canadienne. Se reporter à *« Exploiter le potentiel de nos réseaux à large bande pour stimuler la croissance de TELUS et façonner notre avenir »*, à la *rubrique 3*, *« Priorités de la société »*, pour de plus amples renseignements.
    - En 2014, nous avons déployé une technologie de réseau d'accès radioélectrique centrale (« C-RAN ») à Vancouver et, en 2016, nous avons lancé le service VoLTE dans des collectivités de la Colombie-Britannique et de l'Alberta. Ces deux déploiements ont donné lieu à des transformations majeures de nos capacités en matière de services mobiles. Nous sommes par ailleurs le premier exploitant national à avoir fourni un service Internet haute vitesse sur notre infrastructure LTE dans les régions rurales de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Québec par l'intermédiaire de notre solution Internet mobile Terminal intelligent. À l'heure actuelle, nous offrons des services à plus de 100 000 foyers situés dans les régions rurales du Canada qui n'ont pas accès au même niveau de services à large bande que les Canadiens qui vivent en milieu urbain, et nous continuons de progresser vers l'atteinte de notre objectif visant à fournir un accès aux services Internet à large bande à tous les Canadiens.
    - Nous avons effectué des investissements importants dans la technologie du réseau hétérogène (« HetNet »), qui constitue l'un des éléments de base de la technologie 5G. HetNet combine de multiples types de cellules telles que des macrocellules et des microcellules externes de même que des picocellules internes, de manière à améliorer la couverture et la capacité dans les régions urbaines fortement peuplées et à l'intérieur des immeubles. Dans le cadre de nos efforts incessants visant à assurer à la fois l'évolution de notre technologie des petites cellules ainsi que l'évolution de nos technologies réseau vers la technologie LTE-A Pro (c.-à-d. 4.5G), nous sommes devenus, en 2017, le premier exploitant au Canada à utiliser la technologie d'accès assisté sous licence (« LAA ») fondée sur les petites cellules dans des environnements externes et internes, capable de vitesses pouvant atteindre 970 Mbps. En 2019, nous avons continué d'améliorer la technologie LAA et nous offrons des vitesses pouvant atteindre 1,2 Gbps; par ailleurs, nous avons jusqu'à présent déployé la technologie LAA dans plus de 400 sites.
    - En 2018, nous sommes devenus le premier exploitant à l'échelle mondiale à lancer la technologie LTE FDD MIMO massif 32 TRx dans la bande de fréquence de 2 600 MHz, dans le cadre de l'évolution de la technologie LTE-A Pro, et en 2020, nous sommes également devenus le premier exploitant à l'échelle mondiale à lancer la technologie MIMO massif bibande dans la bande de fréquence de 1 900 MHz et dans la bande visant le spectre des SSFE. Cette technologie permettra d'accroître davantage la capacité de notre infrastructure mobile et de rehausser l'expérience client, et nous aidera à assurer le maintien à long terme de notre position de chef de file en matière de services mobiles.
    - En 2019, nous avons réalisé des progrès relativement à la virtualisation de notre infrastructure de réseau central en y ajoutant la composante centrale voix, ce qui nous a permis de franchir une étape en préparation pour le déploiement de services fondés sur la technologie 5G. La virtualisation de réseau améliore l'extensibilité, la résilience et la rentabilité de notre réseau.
  - Nos investissements aux fins du déploiement de notre technologie gigabit TELUS PureFibre ont permis d'accroître la connectivité par fibre optique dans notre infrastructure ainsi que le branchement direct des foyers et des entreprises à nos installations à fibres optiques. À la fin de 2020, environ 2,5 millions de foyers et d'entreprises de diverses collectivités en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec avaient accès à des vitesses de téléchargement et de téléversement Internet symétriques ultrarapides de 150/150 et de 750/750 sur le réseau TELUS PureFibre. Sachant qu'il est impératif d'assurer une connectivité à haut degré de fiabilité et à capacité élevée avec des temps d'attente peu élevés aux fins de la prestation de nouveaux services tels que les réseaux virtualisés et les applications d'IdO, nous avons également amorcé le lancement d'un réseau optique dorsal de prochaine génération partout au pays.
    - Nous avons amorcé la prochaine évolution de notre architecture intelligente Edge, fondée sur la technologie IP filaire et optique de base/en périphérie. Cette architecture permet d'apporter des améliorations importantes au chapitre des coûts par port afin de prendre en charge la croissance et l'évolution du réseau.
    - Nous avons poursuivi le déploiement des couches CDC (sans égard à la couleur, omnidirectionnel et sans contention) de notre réseau dorsal national de transport (transport par paquets 3.0) à multiplexage par répartition en longueur d'onde dense (« DWDM ») de troisième génération, qui reliera les provinces allant de la Colombie-Britannique au Québec ainsi que les États-Unis. Cette architecture permettra d'assurer la croissance du réseau sans procéder à une régénération coûteuse, permettra un réacheminement optique optimal lorsque survient une coupure de la fibre optique, et améliorera les coûts liés à la croissance du réseau.
    - En 2020, nous avons poursuivi l'évolution de nos technologies PureFibre et d'accès Internet haute vitesse, afin d'offrir une expérience client supérieure et de propulser notre position de chef de file sur le marché en ce qui a trait à la prestation de services résidentiels et services aux entreprises filaires, et avons à cette fin lancé le service d'accès Internet haute vitesse permettant des vitesses de 1,5 Gbps, qui est offert à nos clients en Colombie-Britannique et en Alberta; nous avons également continué de donner à des milliers de foyers dans les collectivités rurales de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Québec un accès au réseau à large bande.

RESSOURCES

Nos technologies, systèmes et propriétés (suite)

- Nous avons poursuivi l'évolution de nos services en cas d'urgence de calibre mondial afin d'exploiter la puissance des services IP dans le cadre de l'implémentation de notre service 9-1-1 de prochaine génération.
- En notre qualité de fournisseur principal de services au Canada, nous nous sommes conformés aux exigences réglementaires et avons mis à niveau nos services de relais des messages et de relais IP, ce qui nous a permis d'améliorer l'expérience client des personnes atteintes de surdité et des malentendants en leur fournissant des services de téléphonistes améliorés facilement accessibles à l'aide d'un téléphone intelligent.
- Nous avons continué d'innover afin de répondre aux besoins de nos clients, par l'entremise de nos plateformes Télé OPTIK et Pik TV. En 2018, nous avons lancé la capacité d'affichage des couleurs HDR (imagerie à grande gamme dynamique), laquelle est offerte à nos clients du service Télé OPTIK 4K. Grâce à cette technologie, nous sommes le premier exploitant au Canada à offrir des vidéos en mode 4K HDR par l'entremise des services de télé en direct, de vidéo sur demande et Netflix. Nous avons également lancé une application Apple TV pour le service Pik TV et donné à nos clients l'option de se procurer Pik TV simplement au moyen d'un navigateur Web. En investissant dans le développement en nuage de l'infrastructure vidéo et dans les applications innovatrices, nous continuerons de faire avancer notre priorité visant à permettre l'accès à du contenu et à des services de divertissement en tout temps et en tout lieu et, par le fait même, d'offrir une expérience client exceptionnelle.
- En 2018, nous avons également lancé le service Wi-Fi amplifié TELUS, un réseau d'amplificateurs qui accroît la portée des signaux Wi-Fi puissants et fiables à domicile.
- Nous améliorons nos services de télévision en offrant de nouvelles fonctions novatrices liées au service Télé OPTIK, y compris un nouvel écran d'accueil, le service Amazon Prime et la diffusion ciblée de contenu intégrée, ainsi que les nouveaux services Apple TV et les clients iOS pour Télé OPTIK, ce qui s'est traduit par une amélioration de l'expérience client des abonnés au service Pik TV et au service Télé OPTIK sur plateformes iPhone, iPad, Apple TV, Android STB et Android Mobile; nous avons par ailleurs mis en place une fonction de contrôle parental avancé fondée sur la technologie de Cujo pour les abonnés à Télé OPTIK.

- Afin de composer avec la considérable hausse du trafic sur le réseau durant la pandémie de COVID-19, nous avons investi dans notre réseau et nous avons rapidement pris les mesures voulues pour continuer de fournir des services et du soutien aux Canadiens :
  - Nous avons remodelé et accru la capacité de notre réseau central de transmission de la voix à l'échelle nationale de manière à prendre en charge une hausse du trafic de 50 %, et nous y avons ajouté environ 1 000 circuits supplémentaires, ce qui nous a permis de traiter 2 millions d'appels supplémentaires par heure.
  - Nous avons mis à niveau les liens d'homologage Internet et accru leur capacité de 20 % de manière à prendre en charge une hausse de l'utilisation de données sur Internet jusqu'à hauteur de 40 %, tandis que les clients passent plus de temps en ligne et utilisent des services de diffusion en continu et des jeux, accèdent à des informations essentielles et font du télétravail.
  - Nous avons accru la capacité du service de vidéo sur demande OPTIK et élaboré de nouvelles solutions de manière en prendre en charge une hausse de 40 % de l'utilisation du service de vidéo sur demande, et une hausse de 25 % en ce qui a trait aux diffusions aux périodes de pointe.
  - Nous avons redimensionné une partie du réseau Voix sur LTE pour en accroître la capacité de 20 % afin de prendre en charge la demande pour les appels téléphoniques mobiles, ce qui a permis d'améliorer l'expérience client en raison de la rapidité accrue des connexions et de la réduction du nombre d'appels rompus.
  - Nous avons doublé la capacité du réseau privé virtuel (le « RPV ») et avons accru de 50 % la capacité de la solution DefensePro, la portant à 12 Gbps, de manière à prendre en charge une croissance de 60 % de l'utilisation quotidienne du RPV, le nombre quotidien d'utilisateurs s'étant établi à environ 19 000.
  - Nous avons doublé la capacité de la passerelle de l'infrastructure de bureaux virtuels et accru de 40 % le nombre de jetons du service d'authentification de TELUS (10 000), de manière à prendre en charge un nombre 21 fois plus élevé de connexions de pointe à l'infrastructure de bureaux virtuels à partir du domicile.
  - Nous avons mis en place des armoires de contrôle environnemental à mission critique (unité monobloc dotée d'un système CVCA et d'un bloc d'alimentation), de manière à prendre en charge notre équipement de réseau critique et à réduire les risques de pannes d'équipement.
- Immobilier – Nos installations réseau sont construites sous les routes et les autoroutes ou le long de celles-ci, conformément aux droits de passage consentis par les propriétaires de terrains, y compris les municipalités et la Couronne, ou sur les terres franches dont nous sommes propriétaires.,
  - Nos biens immobiliers (dont nous sommes propriétaires ou que nous louons) comprennent également des locaux pour bureaux administratifs, des immeubles de bureaux, commerciaux et résidentiels à usage mixte, pouvant tous être aménagés dans le cadre de coentreprises, et d'autres projets d'aménagement immobilier qui font avancer notre mission sociale, ainsi que des centres de travail et des locaux réservés à l'équipement de télécommunications. Certains immeubles sont construits sur des terres à bail, et la majorité des antennes radio sans fil sont installées sur des pylônes de communications qui se trouvent sur des terrains, ou sur des immeubles détenus en vertu de baux ou de licences de durées diverses. Nous participons actuellement à deux coentreprises immobilières. (Se reporter à la *rubrique 7.11*.)
- Immobilisations incorporelles – Nos immobilisations incorporelles comprennent les licences de spectre pour les services sans fil octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), qui sont essentielles à la prestation de services mobiles. Nous détenons des actifs relativement auxquels la fréquence moyenne est de 172 MHz à l'échelle nationale. Nous avons procédé au déploiement de spectre dans les bandes de fréquence de 700 MHz, de 2 300 MHz, de 2 500 MHz, de 1 900 MHz et de 850 MHz, ainsi que de spectre des SSFE afin d'assurer l'évolution de notre infrastructure mobile. Nous prévoyons également procéder au déploiement de nouvelles bandes qui permettront la mise en place de la technologie 5G, y compris le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz acquis dans le cadre des enchères tenues en 2019. Nous avons l'intention de continuer d'acquérir du spectre en vertu des règles établies par ISDE, de manière à répondre à nos besoins futurs en matière de capacité.
  - La propriété intellectuelle, que nous détenons ou pour laquelle nous avons obtenu un droit d'utilisation, constitue un actif essentiel pour nous. Elle nous permet d'être une société connue et reconnue sur le marché grâce au style de notre marque, à notre présentation et notre habillage commercial, à nos noms de domaine et à nos marques de commerce. La propriété intellectuelle protège notre savoir-faire et nos logiciels, nos systèmes, nos processus et nos méthodes commerciales au moyen de droits d'auteur, de brevets et d'informations traitées de manière confidentielle. Elle nous aide également à améliorer notre compétitivité en favorisant un milieu de travail innovateur. Chaque aspect que revêt la propriété intellectuelle est important pour assurer notre réussite. Ainsi, la marque TELUS joue un rôle clé au chapitre du positionnement des produits et de la réputation de notre société. Nous cherchons à maximiser la valeur de nos immobilisations incorporelles dans les domaines de l'innovation et des inventions en nous assurant que celles-ci sont utilisées, protégées et évaluées de manière appropriée. Afin de protéger notre propriété intellectuelle, nous avons recours à une combinaison de protections juridiques aux termes des lois visant le droit d'auteur, les marques de commerce et les brevets et d'autres lois concernant la propriété intellectuelle, ainsi qu'à des dispositions contractuelles en vertu d'accords d'octroi de licences. Pour de plus amples renseignements sur les immobilisations corporelles et incorporelles comptabilisées, se reporter à la *rubrique 8.1*, *« Estimations comptables critiques et jugements »*.
  - Nos licences de distribution de radiodiffusion nous permettent d'offrir des services de divertissement. Se reporter à *« Questions en matière de radiodiffusion »*, à la *rubrique 9.4*, pour une analyse des faits nouveaux concernant ces licences.

RESSOURCES

Nos technologies, systèmes et propriétés (suite)

- Technologies futures – Outre l'évolution de notre infrastructure actuelle des services mobiles et filaires, nous investissons dans les technologies de l'avenir qui serviront de fondement pour la prestation de services de prochaine génération aux Canadiens.
  - Nous continuons d'investir dans des systèmes habilitants tels que la plateforme de gestion des appareils connectés Jasper et notre réseau central évolué machine à machine virtuel (« M2M vEPC ») afin de prendre en charge les applications IdO pour lesquelles l'accueil de nouveaux partenaires est essentiel pour assurer notamment la prestation de nouveaux services tels que les véhicules branchés et la gestion des parcs automobiles.
  - En 2018, nous avons déployé notre technologie LTE-machine (« LTE-M ») dans l'ensemble du Canada. La technologie LTE-M est une technologie pour réseau étendu à faible consommation d'énergie (« LPWAN ») qui est idéale pour l'IdO, car elle permet la prise en charge d'un grand nombre d'appareils qui transmettent de courtes rafales de données peu fréquentes, tels que les capteurs IdO. Cette technologie permettra la prise en charge de nombreuses applications IdO grâce à une connectivité à longue portée, à une plus longue durée des piles, à une sécurité de classe transporteur et à la qualité du service.
  - En 2020, nous nous sommes donné pour objectif de favoriser la numérisation de TELUS en modernisant nos technologies et en poursuivant notre passage à l'infonuagique, ce qui est essentiel pour que nous puissions offrir de la valeur à nos clients en intégrant de nouvelles applications, en prenant en charge les projets/environnements dans le nuage, ainsi qu'en favorisant et en exécutant une stratégie intégrée de transformation infonuagique au sein de la société.
  - Nous avons poursuivi nos efforts visant à simplifier et à regrouper nos systèmes sur plusieurs fronts; ainsi, nous avons déverrouillé les systèmes de gestion des relations avec la clientèle/de facturation au Québec, et la solution Compagnon Santé connectée et les produits Maison connectée sont maintenant pris en charge pour les entreprises de services locaux titulaires (les « ESLT ») et les nouveaux clients connectés au réseau à fibres optiques au Québec, ce qui accroît nos occasions de croissance dans cette province, nous avons automatisé les processus FIFA de passage du cuivre à la fibre optique afin de créer une instruction en un clic aux fins de ce passage; nous avons réduit le temps requis pour gérer les appels et réduit les erreurs de facturation; et nous avons mené à terme les tests relatifs à l'installation de lignes de cuivre pour les systèmes de gestion des relations avec la clientèle/de facturation. Ces activités nous donnent la possibilité de regrouper sur une seule plateforme les fonctions de passation de commande pour le secteur des services filaires aux consommateurs.
  - Nous avons modernisé notre plateforme de communication d'entreprise afin de l'adapter totalement à l'infonuagique et d'améliorer la redondance des systèmes lors du traitement de millions de messages, y compris les rappels par texto de factures électroniques pour les services mobiles, les rappels par texto des seuils de données du service Koodo et les messages de vente incitative, de même que les messages concernant la transférabilité des numéros de services sans fil.
  - Nous avons procédé à la migration de nos clients vers notre nouvelle plateforme de courriels fondée sur l'infonuagique, de manière à accroître la fiabilité des services fournis et la capacité de stockage de la boîte courriel.
  - Nous avons réduit le travail manuel grâce à l'automatisation de nos systèmes et aux progrès réalisés relativement aux méthodes agiles et aux capacités en matière de développement et d'exploitation.
    - Nous avons ainsi amélioré l'agilité, le coût de l'offre et la rapidité de mise en marché, tout en rehaussant la fiabilité, de même que l'élargissement de nos capacités d'automatisation des tests.
    - Nous avons étendu le cadre de déploiement sur demande, permettant ainsi l'accès à des vitesses plus rapides sur le marché et atténuant les risques auxquels nous sommes exposés au tout début du cycle de déploiement; nous avons également accru nos activités de développement de logiciels automatisés et nos capacités de gestion libre-service des données de test, de manière à améliorer la qualité des logiciels.
    - Nous avons normalisé nos scénarios de test et nos outils de gestion des défauts afin d'atténuer les risques liés à la fiabilité des outils pour lesquels aucun soutien n'est offert.
  - Nous avons amélioré nos capacités en matière d'analytique des données et de télémétrie afin d'obtenir de meilleurs résultats commerciaux en ciblant de façon plus efficace nos clients, en ayant recours à des outils de visualisation et de veille stratégique, ainsi qu'en améliorant considérablement la précision et la fiabilité de notre plateforme de géoanalytique, de manière à prendre en charge de nouvelles campagnes et des campagnes personnalisées/ciblées sur le marché.
- Par l'entremise de TELUS International, nous continuons de concevoir, d'élaborer et d'offrir des solutions numériques de prochaine génération de manière à améliorer l'expérience client pour des marques mondiales perturbatrices, comme il est décrit à la *rubrique 4.1*. Ces services sont offerts par l'entremise d'installations situées en Amérique du Nord et en Amérique centrale, en Europe et en Asie.
- Grâce à ses services tels que les solutions de gestion d'officine, les dossiers médicaux électroniques (« DME ») (y compris les DME mobiles), les dossiers de santé électroniques, les dossiers de santé personnels, les systèmes d'information clinique, la télésurveillance des patients, les solutions de soins virtuels et les solutions en ligne de gestion du règlement des demandes, notamment le renouvellement en ligne des ordonnances, le service d'ordonnances électroniques PrescripTlon et MedDialog, TELUS Santé facilite le transfert de dossiers de santé électroniques de la maison à la clinique ou à l'hôpital. Les prestataires de soins de santé peuvent accéder aux informations cruciales sur la santé sur nos réseaux mobile et filaire à large bande.
  - Par l'entremise de ses cliniques TELUS Santé, TELUS Santé offre également des avantages sociaux pour cadres, des services de santé au travail, des services de santé et mieux-être de l'employé et des services de santé préventive individuels. Grâce à l'offre de bilans de santé préventifs, d'une plateforme de soins de santé virtuels accessible 24 h sur 24, 7 jours sur 7 et des services de spécialistes de la santé, les cliniques TELUS Santé offrent des services de santé proactifs aux particuliers et aux membres de leur famille.
- Par l'entremise de TELUS Agriculture, nous offrons maintenant diverses solutions, comme il est décrit à la *rubrique 4.1*.

4.3 Situation de trésorerie et sources de financement

Politiques financières liées à la structure du capital

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

Dans notre définition du capital et aux fins de la gestion du capital, nous incluons les capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (excluant le cumul des autres éléments du résultat global), la dette à long terme (y compris les facilités de crédit à long terme, le papier commercial adossé aux facilités de crédit à long terme et les actifs ou passifs de couverture liés à des éléments de la dette à long terme, déduction faite des montants inscrits dans le cumul des autres éléments du résultat global), la trésorerie et les placements temporaires, ainsi que les emprunts à court terme découlant des créances clients titrisées.

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

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

Plan financier et plan de gestion de la structure du capital

COMPTE RENDU – PLAN FINANCIER ET PLAN DE GESTION DE LA STRUCTURE DU CAPITAL
Payer des dividendes aux détenteurs d'actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») en vertu de notre programme pluriannuel de croissance du dividende
• En mai 2019, nous avons annoncé que nous comptions effectuer des hausses de dividendes semestrielles continues, la hausse annuelle s'élevant de 7 % à 10 % entre 2020 et la fin de 2022, prolongeant par le fait même la politique annoncée en mai 2011. En mai 2020, compte tenu des incertitudes liées à l'ampleur, à la durée et aux issues possibles de la pandémie de COVID-19, le conseil a décidé de maintenir le dividende par action du trimestre considéré et de suspendre toute hausse du dividende jusqu'à la publication, le 6 novembre 2020, de nos résultats du troisième trimestre de 2020. Le 5 novembre 2020, le conseil a décidé de déclarer un dividende pour le quatrième trimestre de 0,3112 $ par action, payable le 4 janvier 2021. Le dividende pour le quatrième trimestre de 2020 reflète une augmentation cumulative de 0,01995 $ par action, ou 6,8 %, par rapport au dividende par action de 0,29125 $ déclaré à l'exercice précédent. Les dividendes déclarés en 2020 ont totalisé 1,18495 $ par action, ce qui représente une hausse de 0,0587 $ par action, ou 5,2 %, par rapport aux dividendes déclarés en 2019. Le 10 février 2021, le conseil a décidé de déclarer un dividende pour le premier trimestre de 0,3112 $ par action, payable le 1er avril 2021 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2021. Le dividende pour le premier trimestre de 2021 reflète une augmentation cumulative de 0,01995 $ par action, ou 6,8 %, par rapport au dividende par action de 0,29125 $ déclaré à l'exercice précédent. Nonobstant cet objectif, les décisions touchant les dividendes continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil ainsi qu'à la détermination de notre situation financière et de nos perspectives sur une base trimestrielle. L'indication à long terme au chapitre du ratio de distribution lié aux actions ordinaires est calculée comme représentant 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, « *Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement* ».) Il n'existe aucune certitude que nous maintiendrons un programme de croissance du dividende jusqu'en 2022 ou que nous ne modifierons pas ce programme d'ici 2022. (Se reporter à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives – La capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende jusqu'en 2022*, ainsi qu'à la *rubrique 10.13*, *« Financement, dette et dividendes »*.) • TELUS International entend conserver tous les fonds disponibles et tout bénéfice futur afin de soutenir l'exploitation et de financer la croissance et le développement de ses activités. Ainsi, TELUS International n'entend pas déclarer ni verser de dividendes en trésorerie sur ses actions à droit de vote subalterne dans un avenir prévisible. • Le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions propres aux fins de ce régime plutôt que d'acquérir des actions ordinaires sur le marché boursier. En vertu du régime, nous pouvons, à notre gré, offrir les actions ordinaires à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours du marché. Avec prise d'effet pour les dividendes versés à compter du 1er octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires à même les fonds propres à un escompte de 2 %. Au cours de 2020, le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis environ 24 millions d'actions ordinaires aux fins de ce régime, pour un montant de 539 millions de dollars. Pour les dividendes versés le 4 janvier 2021, le taux de participation au régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés, qui est calculé comme une participation à ce régime de 152 millions de dollars (compte tenu du régime d'actionnariat des employés) sous forme de pourcentage des dividendes bruts, s'est établi à environ 38 %.
Racheter des actions ordinaires
• En décembre 2019, nous avons reçu l'approbation de la Bourse de Toronto (la « TSX ») visant l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2020, aux fins du rachat et de l'annulation d'un nombre maximal de 8 millions d'actions ordinaires pour un prix d'achat global maximal de 250 millions de dollars, sur une période de 12 mois débutant le 2 janvier 2020 et prenant fin le 1er janvier 2021, par l'intermédiaire de la TSX, de la Bourse de New York ou d'autres types de plateformes de négociation, ou autrement, dans la mesure permise par les lois sur les valeurs mobilières applicables. Nous n'avons pas racheté d'actions en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2020.
Utiliser le produit des créances clients titrisées (emprunts à court terme), les facilités bancaires et le papier commercial, au besoin, pour compléter les flux de trésorerie disponibles et combler les autres besoins de trésorerie
• Le papier commercial émis et en cours était de 731 millions de dollars au 31 décembre 2020 et était intégralement libellé en dollars américains (574 millions de dollars US), par rapport à 1 015 millions de dollars (781 millions de dollars US) au 31 décembre 2019. • Les prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. (la « facilité de crédit de TELUS International ») payables à un consortium se composant d'institutions financières (excluant TELUS Corporation) se chiffraient à 1 428 millions de dollars US au 31 décembre 2020, par rapport à 336 millions de dollars US au 31 décembre 2019. La facilité de crédit de TELUS International est sans recours pour TELUS Corporation. • Le produit des créances clients titrisées s'élevait à 100 millions de dollars au 31 décembre 2020, soit un résultat inchangé par rapport au 31 décembre 2019.
Maintenir la conformité aux objectifs financiers
• Maintenir des notations du crédit de première qualité de BBB+ ou des notations équivalentes – Au 11 février 2021, les notations du crédit de première qualité attribuées par les quatre agences de notation qui couvrent TELUS se situaient dans la fourchette visée. (Se reporter à la *rubrique 7.8*, *« Notations du crédit »*.) • Ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts de 2,20 à 2,70 fois – Au 31 décembre 2020, ce ratio, qui était de 3,45 fois, sortait de la fourchette cible, en raison principalement de la diminution du BAIIA tenant à la pandémie de COVID-19, ainsi que des acquisitions d'entreprises et de l'acquisition des licences de spectre. Étant donné les besoins de trésorerie pour les récentes enchères de spectre dans la bande de 600 MHz tenues en 2019 et pour les prochaines enchères de licences de spectre, de même que l'incapacité à prédire l'incidence de la pandémie de COVID-19, l'évaluation de cette indication et le moment auquel le ratio reviendra dans la fourchette visée sont encore à déterminer; cependant, nous comptons faire en sorte que le ratio soit ramené en deçà de 2,70 fois à moyen terme (lorsque les prochaines enchères de spectre auront eu lieu, en 2021, en 2022 et en 2023), ce qui s'aligne sur notre stratégie à long terme. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.) • Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective – Notre fourchette cible est présentée sur une base prospective. Le ratio de distribution lié aux actions ordinaires présenté dans le présent rapport de gestion constitue une mesure historique fondée sur les dividendes déclarés des quatre trimestres les plus récents, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes, et sur les flux de trésorerie disponibles; il est présenté à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée. Au 31 décembre 2020, le ratio était de 67 %. Au cours de 2020, la mesure historique du ratio de distribution lié à nos actions ordinaires se situait dans la fourchette, en raison du taux de participation au régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat actualisé. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.) • Maintenir des liquidités disponibles d'au moins 1 milliard de dollars – Au 31 décembre 2020, les liquidités disponibles sur une base consolidée s'élevaient à environ 2,8 milliards de dollars. (Se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*.)

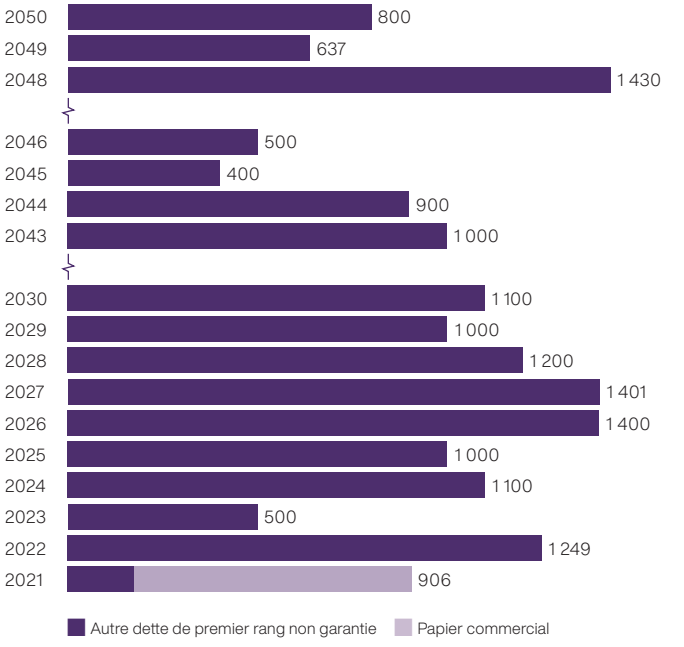
Plan financier et plan de gestion de la structure du capital pour 2021

À la fin de 2020, notre dette de premier rang non garantie (en excluant l'escompte non amorti) s'élevait à 16,5 milliards de dollars. La durée à l'échéance moyenne pondérée de la dette à long terme (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) était d'environ 12,2 ans. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) s'élevait à 3,80 % au 31 décembre 2020, en baisse par rapport à 3,94 % à l'exercice précédent. Sauf en ce qui concerne les emprunts à court terme de 100 millions de dollars, le papier commercial de 731 millions de dollars (574 millions de dollars US), la composante renouvelable utilisée de la facilité de crédit de TELUS International (excluant TELUS Corporation) de 831 millions de dollars (653 millions de dollars US) et les obligations locatives de 1 837 millions de dollars, l'intégralité de notre dette était assortie d'un taux fixe.

Au cours de 2021, il se pourrait que nous utilisions le produit découlant du premier appel public à l'épargne de TELUS International reçu directement par TELUS Corporation, ou que nous émettions des billets afin de financer l'acquisition de spectre, d'accélérer le remboursement de la dette future en procédant au remboursement par anticipation de certains billets, ou encore aux fins générales de la société. Nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie disponibles et les sources de capital prévus soient plus que suffisants pour satisfaire nos besoins. Pour une analyse liée aux risques, se reporter à la *rubrique 10.13*, *« Financement, dette et dividendes »*.

Échéances relatives au capital de la dette de premier rang non garantie au 31 décembre 2020

(en millions de dollars)



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

Contrôles et procédures de communication de l'information

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

Le chef de la direction et le chef des services financiers ont évalué l'efficacité de nos contrôles et procédures de communication de l'information aux fins de la préparation du présent rapport de gestion et des états financiers consolidés au 31 décembre 2020. Ils ont conclu que nos contrôles et procédures de communication de l'information financière étaient efficaces, à un niveau d'assurance raisonnable, pour s'assurer que les renseignements importants sur TELUS, y compris ses filiales consolidées, leur seront communiqués par des membres de ces entités, particulièrement durant la préparation du rapport de gestion et des états financiers consolidés.

Contrôle interne à l'égard de l'information financière

Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est un processus conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière présentée est fiable et que nos états financiers ont été établis en conformité avec les normes IFRS de l'IASB et les exigences de la Securities and Exchange Commission aux États-Unis, selon le cas. Le chef de la direction et le chef des services financiers de TELUS ont évalué l'efficacité de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2020, selon les critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (« COSO »). En se fondant sur cette évaluation, le chef de la direction et le chef des services financiers de TELUS ont conclu que notre contrôle interne à l'égard de l'information financière était efficace au 31 décembre 2020, et ils ont fourni une attestation sur les documents annuels de TELUS compris dans notre rapport annuel déposés sur formulaire 40-F, comme l'exige la loi Sarbanes-Oxley de 2002 des États-Unis, ainsi que sur la notice annuelle de TELUS, comme l'exige le Règlement 52-109 sur l'attestation de l'information présentée dans les documents annuels et intermédiaires des émetteurs.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., les auditeurs de la société, a effectué l'audit de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2020.

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

Il n'y a eu aucun changement concernant le contrôle interne à l'égard de l'information financière qui a eu ou dont on peut raisonnablement penser qu'il aura une incidence importante sur notre contrôle interne à l'égard de l'information financière en 2020.

5 Analyse des résultats d'exploitation

La présente rubrique comporte des déclarations prospectives, y compris celles concernant nos attentes liées à la croissance du montant facturé mensuel moyen par abonné (« MFMMA ») des téléphones mobiles et des produits mensuels moyens par abonné (« PMMA ») des téléphones mobiles, aux tendances au chapitre des services mobiles liées aux mises en service d'abonnés et aux frais de rétention, aux marges liées à l'équipement, à la croissance du nombre d'abonnés et aux futures tendances. Il n'existe aucune certitude que nous avons identifié ces tendances avec exactitude en nous fondant sur les résultats antérieurs ni que ces tendances se poursuivront, compte tenu, notamment, des incertitudes liées à la pandémie de COVID-19 et à ses répercussions connexes sur l'économie. Se reporter à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives* figurant au début du présent rapport de gestion.

5.1 Généralités

L'un de nos jugements importants tient à la distinction que nous faisons entre les activités et les flux de trésorerie de nos services mobiles et de nos services filaires (distinction qui s'applique également à la répartition des charges directes et indirectes ainsi que des dépenses d'investissement). La clarté de cette distinction est de plus en plus minée par la convergence et l'intégration de notre technologie et de nos activités liées à l'infrastructure de télécommunications des services mobiles et des services filaires. Récemment, notre jugement nous permettait de déterminer que la technologie et les activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires n'avaient pas fait l'objet d'une convergence suffisante pour qu'il soit objectivement possible de considérer que leurs activités et leurs flux de trésorerie respectifs sont pratiquement impossibles à distinguer. Comme c'est le cas pour la commercialisation de solutions de télécommunications mobiles fixes à l'intention de nos clients et pour la consolidation de nos activités ne nécessitant pas de contact avec la clientèle, le déploiement continu de notre infrastructure à fibres optiques ne reposant pas sur la technologie d'accès, conjugué à la technologie des réseaux convergents en périphérie, a eu une incidence importante sur ce jugement. Par conséquent, il est de plus en plus difficile de faire une distinction claire et objective entre les activités et les flux de trésorerie de nos services mobiles et de nos services filaires, ainsi qu'entre les actifs à l'origine de ces flux de trésorerie. Notre jugement à l'égard du fait que ces activités peuvent toujours être considérées comme des composantes individuelles et des secteurs opérationnels distincts a changé. Avec prise d'effet le 1er janvier 2020, nous avons amorcé la modification de nos processus et systèmes de présentation de l'information internes et externes et de nos contrôles internes afin de tenir compte de la cessation de la distinction historique entre les secteurs des services mobiles et des services filaires découlant de la convergence des technologies, au niveau des mesures de performance distinctes qui sont régulièrement communiquées à notre chef de la direction (notre principal décideur opérationnel). Avant que l'Organisation mondiale de la Santé ne qualifie la COVID-19 de pandémie, nous comptions procéder à une transition vers une nouvelle structure de présentation de l'information sectorielle au cours de l'exercice 2020, mais nous ne nous attendions pas, et nous ne nous attendons pas, à ce que les produits d'exploitation tirés de nos produits et services et les indicateurs de performance connexes changent considérablement en raison de cette transition; nous nous attendons maintenant à ce que cette transition ait lieu au premier trimestre de 2021. L'information sectorielle présentée à la *note 5* des états financiers consolidés est régulièrement communiquée à notre chef de la direction.

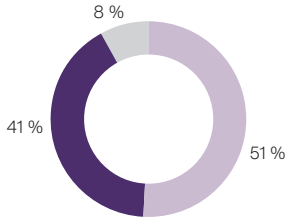
Principales données financières de l'exercice

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les montants par action)	**2020**	2019	2018
Produits d'exploitation et autres produits	**15 463**	14 658	14 368
Bénéfice net	**1 260**	1 776	1 624
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires »)	**1 207**	1 746	1 600
Bénéfice net par action ordinaire			
Bénéfice par action de base	**0,95**	1,45	1,34
Bénéfice par action dilué	**0,94**	1,45	1,34
Dividendes déclarés par action ordinaire	**1,18495**	1,12625	1,05000

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	**2020**	2019	2018
Total des actifs	**43 332**	37 985	33 057
Tranche à court terme de la dette à long terme	**1 432**	1 332	836
Passifs financiers non courants[1]			
Provisions	**54**	43	395
Dette à long terme	**18 856**	17 142	13 265
Autres passifs financiers à long terme	**225**	113	162
Total des passifs financiers non courants	**19 135**	17 298	13 822
Impôt sur le résultat différé	**3 776**	3 214	3 148
Actions ordinaires	**12 074**	10 548	10 259

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

Composition des produits en 2020 – 92 % tirés des services mobiles et de transmission de données



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

Produits d'exploitation et autres produits : Les produits tirés des services mobiles et les produits tirés des services filaires de transmission de données ont représenté ensemble environ 92 % des produits d'exploitation et autres produits d'exploitation consolidés de 2020, environ 91 % en 2019 et environ 90 % en 2018.

Total de l'actif : La croissance du total de l'actif tient compte de l'augmentation des immobilisations corporelles et des immobilisations incorporelles, qui ont affiché une croissance combinée de 2 962 millions de dollars en 2020 et de 4 053 millions de dollars en 2019. Ces augmentations découlent principalement des acquisitions d'entreprises, de nos investissements continus dans l'infrastructure à large bande, du branchement direct d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre technologie à fibres optiques, ainsi que de la prise en charge de la capacité, de l'expansion et de l'évolution de notre réseau mobile. Se reporter à la *rubrique 7.3*, *« Sorties liées aux activités d'investissement »*.

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

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

Sommaire des résultats trimestriels

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	T4 2020	T3 2020	T2 2020	T1 2020	T4 2019	T3 2019	T2 2019	T1 2019
Produits d'exploitation et autres produits	**4 060**	**3 981**	**3 728**	**3 694**	3 858	3 697	3 597	3 506
Charges d'exploitation								
Achat de biens et services[1]	**1 766**	**1 632**	**1 458**	**1 412**	1 681	1 502	1 466	1 421
Charge au titre des avantages du personnel[1]	**958**	**959**	**911**	**873**	809	761	758	706
Dotation aux amortissements	**789**	**773**	**725**	**725**	678	649	633	617
Total des charges d'exploitation	**3 513**	**3 364**	**3 094**	**3 010**	3 168	2 912	2 857	2 744
Bénéfice d'exploitation	**547**	**617**	**634**	**684**	690	785	740	762
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**190**	**187**	**184**	**192**	175	173	189	168
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**–**	**–**	**18**	**–**	–	28	–	–
Bénéfice avant impôt	**357**	**430**	**432**	**492**	515	584	551	594
Impôt sur le résultat	**86**	**109**	**117**	**139**	136	144	31	157
Bénéfice net	**271**	**321**	**315**	**353**	379	440	520	437
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**260**	**307**	**290**	**350**	368	433	517	428
Bénéfice net par action ordinaire :								
Bénéfice par action de base (BPA)	**0,20**	**0,24**	**0,23**	**0,28**	0,30	0,36	0,43	0,36
BPA de base ajusté[2]	**0,22**	**0,28**	**0,25**	**0,32**	0,32	0,39	0,35	0,38
BPA dilué	**0,20**	**0,24**	**0,23**	**0,23**	0,30	0,36	0,43	0,36
Dividendes déclarés par action ordinaire	**0,31120**	**0,29125**	**0,29125**	**0,29125**	0,29125	0,28125	0,28125	0,27250
Information supplémentaire :								
BAIIA[2]	**1 336**	**1 390**	**1 359**	**1 409**	1 368	1 434	1 373	1 379
Coûts de restructuration et autres coûts[2]	**71**	**58**	**70**	**60**	40	29	29	36
Autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières	**2**	**8**	**3**	**6**	5	–	–	–
Retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International	**–**	**–**	**71**	**–**	–	–	–	–
BAIIA ajusté[2]	**1 409**	**1 456**	**1 361**	**1 475**	1 413	1 463	1 402	1 415
Entrées liées aux activités d'exploitation	**1 033**	**902**	**1 462**	**1 177**	829	1 148	1 160	790
Flux de trésorerie disponibles[2]	**218**	**161**	**511**	**545**	135	320	324	153

1 L'achat de biens et services et la charge au titre des avantages du personnel comprennent les coûts de restructuration et autres coûts.
2 Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières »*.

Tendances

La COVID-19 a été qualifiée de pandémie en mars 2020 et a eu des répercussions importantes sur nos activités. Il est actuellement impossible d'estimer la nature de la pandémie et les incertitudes liées à son ampleur et à sa durée ainsi qu'à la période de rétablissement. En conséquence, les tendances identifiées avant le premier trimestre de 2020 et décrites ci-dessous pourraient ne pas être représentatives des tendances observées à partir du premier trimestre de 2020 et par la suite, étant donné que la pandémie de COVID-19 nous empêche tout comme nos clients d'être en exploitation dans le cours normal des activités dans certains secteurs.

La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des produits consolidés reflète i) des produits tirés du réseau mobile, découlant de la croissance du nombre d'abonnés, qui ont diminué légèrement en raison de l'incidence de la pandémie de COVID-19 ayant notamment entraîné une baisse des produits tirés des services d'itinérance, en raison des restrictions de voyage; et ii) la croissance des produits tirés des services filaires, y compris les produits tirés de TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International »), les produits tirés des services Internet et des services de transmission de données de troisième vague, les produits tirés des services de santé, les produits tirés des

services de télévision et les produits tirés des services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente (y compris les services de sécurité et les services agricoles), et d'autres offres en matière d'applications évoluées; ces résultats ont été neutralisés en partie par la plus faible croissance des produits tirés de l'équipement ainsi que par les répercussions de la pandémie de COVID-19 telles que la fermeture temporaire des cliniques TELUS Santé et le fait que ces cliniques ne peuvent pas offrir une gamme complète des services de base depuis leur réouverture, de même que le fait que les clients d'affaires font face à des réductions ou à des interruptions de leurs activités.

La croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données tient également compte des produits découlant des acquisitions d'entreprises, y compris notre acquisition de Services de sécurité ADT Canada, inc. (« ADT Canada ») le 5 novembre 2019 (d'importants coûts d'intégration et de rétention des abonnés ont été engagés en 2019 et en 2020 et devraient continuer d'être engagés jusqu'au début de 2022, et nous prévoyons atteindre notre pleine capacité opérationnelle par la suite), et notre acquisition de Competence Call Center (« CCC ») le 31 janvier 2020. La hausse des produits tirés des services Internet, des services de transmission de données de troisième vague et des services de télévision tient à la croissance du nombre d'abonnés et à l'augmentation des produits par client tirés des services Internet, et un nombre croissant de clients ont recours à nos services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente (y compris les services de sécurité et les services agricoles). Pour des renseignements supplémentaires concernant les produits du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires ainsi que les tendances au chapitre du nombre d'abonnés, se reporter à la *rubrique 5.4*, *« Secteur des services mobiles »*, et à la *rubrique 5.5*, *« Secteur des services filaires »*.

Produits d'exploitation et autres produits (en millions de dollars)

BAIIA ajusté (en millions de dollars)

Le BAIIA ajusté est une mesure non conforme aux PCGR.

La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des charges liées à l'achat de biens et services reflète l'augmentation des charges liées à la main-d'œuvre externe et des frais d'administration et autres coûts afin de prendre en charge la croissance des activités de TELUS International et du nombre d'abonnés et les acquisitions d'entreprises; l'augmentation des charges au titre de l'équipement mobile liées à la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus, facteur neutralisé en partie par la diminution générale des nouveaux contrats de services mobiles; et l'augmentation du coût des ventes de produits lié aux services filaires découlant de la croissance du nombre d'abonnés.

La tendance au chapitre de la hausse, d'un exercice à l'autre, de la charge nette au titre des avantages du personnel reflète l'accroissement du nombre d'employés lié aux acquisitions d'entreprises, notamment afin de prendre en charge la croissance des produits tirés de TELUS International, l'élargissement de nos offres de services de santé, l'accroissement de nos solutions agricoles et la croissance de nos autres gammes de services complémentaires. Ce résultat a été neutralisé en partie par la modération de la charge au titre des salaires résultant des réductions du nombre d'employés équivalents temps plein au pays, compte non tenu des acquisitions d'entreprises, liée à nos programmes d'efficience et d'efficacité opérationnelles au chapitre des coûts. Nous avons enregistré une hausse d'un exercice à l'autre de la charge nette au titre des avantages du personnel au premier trimestre de 2020 et pendant presque tout l'exercice 2019, en raison des hausses salariales effectuées en avril 2019. Par ailleurs, nous nous attendons à une augmentation, d'un exercice à l'autre, de la charge au titre des avantages du personnel, en raison des hausses salariales effectuées.

La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, de la dotation aux amortissements reflète une augmentation découlant des acquisitions d'entreprises, de la croissance des immobilisations afin de prendre en charge l'expansion de notre infrastructure à large bande, y compris nos investissements générationnels pour brancher les foyers et les entreprises à notre réseau TELUS PureFibre, et l'élargissement de la couverture de la technologie LTE, ainsi que la croissance des mises en service d'abonnés aux services Internet, aux services de télévision et aux services de sécurité. Les investissements dans notre technologie à fibres optiques nous permettent également de prendre en charge notre stratégie fondée sur la technologie afin d'améliorer la couverture et la capacité, ce qui nous a aidés à nous préparer à une évolution plus efficace et rapide vers la technologie 5G; nous avons procédé à la première phase du lancement de notre réseau 5G en juin 2020.

La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des coûts de financement reflète l'augmentation de l'encours de la dette à long terme, qui est liée principalement aux investissements dans la technologie du spectre, dans la technologie de la fibre optique et dans la technologie mobile, ainsi que les acquisitions d'entreprises. Les coûts de financement tiennent compte de la comptabilisation d'une prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme de 18 millions de dollars au deuxième trimestre de 2020, et de 28 millions de dollars au troisième trimestre de 2019. De plus, les coûts de financement sont présentés déduction faite des intérêts comptabilisés à l'actif qui sont liés aux licences de spectre acquises dans le cadre des enchères visant le spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 600 MHz, que nous prévoyons déployer dans notre réseau existant en 2021. Les coûts de financement comprennent également la désactualisation des provisions (obligations liées à la mise hors service d'immobilisations et options de vente position vendeur) et le montant au titre des régimes à prestations définies du personnel, déduction faite de l'intérêt. De plus, les coûts de financement comprennent divers profits ou pertes de change et des montants variables de produits d'intérêts.

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

La tendance générale au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des entrées liées aux activités d'exploitation reflète la baisse d'un exercice à l'autre des paiements d'impôt sur le résultat, facteur neutralisé en partie par la hausse des paiements d'intérêts découlant de l'accroissement de l'encours de la dette et des variations d'un exercice à l'autre des taux d'intérêt à terme fixes. La tendance générale au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des flux de trésorerie disponibles reflète les facteurs qui ont eu une incidence sur les entrées liées aux activités d'exploitation, mais les méthodes comptables qui n'ont aucune incidence sur la trésorerie (IFRS 15 et IFRS 16) n'ont aucune incidence sur la détermination des flux de trésorerie disponibles. Pour une analyse détaillée de ces tendances, se reporter à la *rubrique 5.4*, *« Secteur des services mobiles »*, et à la *rubrique 5.5*, *« Secteur des services filaires »*.

Compte rendu des résultats du quatrième trimestre

Une analyse des résultats du quatrième trimestre de 2020 (période de trois mois close le 31 décembre 2020) est présentée dans notre communiqué daté du 11 février 2021. Ces résultats sont comparés aux résultats du quatrième trimestre de 2019 (période de trois mois close le 31 décembre 2019).

- Les produits d'exploitation et autres produits consolidés se sont établis à 4 060 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 202 millions de dollars.
  - Les produits tirés des services se sont établis à 3 409 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 253 millions de dollars, ce qui reflète la croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données découlant des acquisitions d'entreprises, de l'accroissement des services et de la croissance du nombre d'abonnés, ainsi que la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles, facteurs neutralisés en partie par les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur les secteurs des services mobiles et des services filaires, ainsi que par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants.
  - Les produits tirés de l'équipement se sont chiffrés à 652 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en baisse de 18 millions de dollars, en raison des répercussions de la pandémie, y compris la réduction des activités de magasinage habituelles des clients dans les commerces de détail, qui ont entraîné une baisse des volumes contractuels liés aux services mobiles et des ventes d'accessoires, facteurs neutralisés en partie par la proportion d'appareils mobiles à valeur plus élevée vendus.
  - Les autres pertes se sont chiffrées à 1 million de dollars au quatrième trimestre de 2020, par rapport à un bénéfice net de 32 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, résultat qui s'explique essentiellement par la diminution, en 2019, d'une provision relative aux options de vente position vendeur liées aux participations ne donnant pas le contrôle, ainsi que par la baisse des profits nets liés à la vente de certains actifs, facteurs neutralisés en partie par la réduction des autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières.
- Les charges d'exploitation consolidées se sont élevées à 3 513 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 345 millions de dollars.
  - L'achat de biens et services s'est établi à 1 766 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 85 millions de dollars, en raison de la hausse des coûts d'exploitation et des frais d'administration liés aux acquisitions d'entreprises, ainsi que des coûts engagés pour prendre en charge la croissance interne des produits tirés de TELUS International, de la hausse des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre en raison de la pandémie, et de l'accroissement des coûts des produits afin de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés aux services filaires. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par l'accroissement des initiatives au chapitre de la réduction des coûts en réponse aux répercussions de la pandémie de COVID-19 sur l'économie, ainsi que par la diminution des charges liées aux ventes d'équipement mobile en raison de la baisse des volumes contractuels et des ventes d'accessoires, facteurs atténués par la proportion d'appareils à valeur plus élevée vendus, comme il est décrit ci-dessus.
  - La charge au titre des avantages du personnel s'est chiffrée à 958 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 149 millions de dollars, en raison principalement de l'accroissement des coûts de la rémunération et des avantages du personnel en raison de l'augmentation du nombre d'employés découlant des acquisitions d'entreprises, de l'augmentation du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP ») à l'extérieur du pays afin de prendre en charge la croissance interne des produits tirés de TELUS International, et des hausses salariales. L'augmentation de la charge au titre des avantages du personnel a été neutralisée en partie par la réduction du nombre d'ETP au pays, compte non tenu des acquisitions d'entreprises, par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif, ainsi que par la diminution des coûts de restructuration et autres coûts liés à la main-d'œuvre.
  - L'amortissement des immobilisations corporelles s'est élevé à 539 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 39 millions de dollars, en raison essentiellement de la croissance des immobilisations au cours des 12 derniers mois, y compris l'élargissement de notre couverture à large bande et les acquisitions d'entreprises.
  - L'amortissement des immobilisations incorporelles s'est établi à 250 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 72 millions de dollars, résultat qui tient aux acquisitions d'entreprises et à la croissance des dépenses liées aux immobilisations incorporelles au cours des 12 derniers mois, y compris celles découlant des systèmes de prestation de services à la clientèle.
  - Les coûts de financement se sont établis à 190 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 15 millions de dollars, en raison principalement des facteurs suivants :
    - Les charges d'intérêts se sont élevées à 180 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 6 millions de dollars, résultat qui tient essentiellement à ce qui suit :
      - Le montant brut des intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives, s'est établi à 168 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 5 millions de dollars, en raison de l'accroissement du solde moyen de la dette à long terme attribuable en partie à l'acquisition de licences de spectre et aux acquisitions d'entreprises (y compris ADT Canada, CCC, Mobile Klinik et AFS Technologies Inc.), facteur partiellement neutralisé par la diminution du taux d'intérêt effectif.
      - Les intérêts sur la dette à long terme comptabilisés à l'actif, excluant les obligations locatives, se sont élevés à 9 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, par rapport à 10 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019. (Se reporter à *« Coûts de financement »*, à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*, pour de plus amples renseignements.)
    - Le montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel s'est établi à 4 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 4 millions de dollars, résultat qui tient essentiellement à la variation du déficit au titre des régimes à prestations définies au 31 décembre 2019, qui s'est établi à 425 millions de dollars (déduction faite du plafond relatif à l'actif des régimes de 121 millions de dollars), comparativement à un surplus au titre des régimes à prestations définies de 57 millions de dollars (déduction faite du plafond relatif à l'actif des régimes de 263 millions de dollars) à l'exercice précédent; ce facteur a été neutralisé en partie par la réduction du taux d'actualisation.
    - Les pertes de change se sont élevées à 8 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, par rapport à 2 millions de dollars au quatrième trimestre de 2019, résultat qui reflète principalement les fluctuations de la valeur du dollar canadien par rapport au dollar américain.
  - La charge d'impôt sur le résultat s'est établie à 86 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en baisse de 50 millions de dollars. Le taux d'imposition effectif a diminué, passant de 26,3 % à 24,1 % au quatrième trimestre de 2020, en raison de la réduction du taux d'imposition des sociétés en Alberta et en Nouvelle-Écosse, ainsi que de la proportion plus élevée du bénéfice provenant de pays autres que le Canada ayant des taux d'imposition moins élevés.
- Le BAIIA, qui comprend les coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que les autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, s'est établi à 1 336 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en baisse de 32 millions de dollars, ou 2,3 %.
- Le BAIIA ajusté, qui exclut les coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que les autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, s'est élevé à 1 409 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en baisse de 4 millions de dollars, ou 0,2 %. Ce résultat reflète les nombreuses répercussions de la pandémie de COVID-19, la diminution des produits liés aux services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants, ainsi que la hausse de la charge au titre des avantages du personnel et des autres coûts, y compris ceux engagés afin de prendre en charge les acquisitions d'entreprises. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la croissance des marges liées aux services filaires de transmission de données découlant des acquisitions d'entreprises, par l'accroissement des services et la croissance du nombre d'abonnés, par la croissance du nombre d'abonnés à nos services mobiles, ainsi que par l'apport plus élevé provenant des activités internes et externes de TELUS International et par l'intensification de nos programmes d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts.

- Le bénéfice net attribuable aux actions ordinaires s'est établi à 260 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en baisse de 108 millions de dollars, en raison de l'incidence après impôt de la réduction du bénéfice d'exploitation et de l'augmentation des coûts de financement. Le bénéfice net ajusté exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, ainsi que les autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières. Le bénéfice net ajusté s'est élevé à 289 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en baisse de 111 millions de dollars, ou 27,8 %.
- Le BPA de base s'est chiffré à 0,20 $ au quatrième trimestre de 2020, en baisse de 0,10 $, ou 33,3 %, en raison de l'incidence après impôt de la réduction du bénéfice d'exploitation et de l'augmentation des coûts de financement. Le BPA de base ajusté exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, ainsi que les autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières. Le BPA de base ajusté s'est établi à 0,22 $ au quatrième trimestre de 2020, en baisse de 0,10 $, ou 31,3 %.
- Les entrées liées aux activités d'exploitation se sont établies à 1 033 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 204 millions de dollars, en raison principalement des autres variations du fonds de roulement, facteur neutralisé en partie par la hausse des paiements d'impôt sur le résultat et par la baisse du BAIIA.
- Les sorties liées aux activités d'investissement se sont élevées à 2 207 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 596 millions de dollars, résultat qui tient essentiellement au plus grand nombre d'acquisitions d'entreprises, y compris EQ Care et Lionbridge AI. Les dépenses d'investissement se sont élevées à 613 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en baisse de 129 millions de dollars, en raison du calendrier des activités de déploiement de la fibre optique et de l'efficience dans la gestion des dépenses liées à notre réseau 4G, ainsi que de la réduction des investissements dans notre infrastructure TI ainsi que dans le développement de systèmes. Ces diminutions ont été neutralisées en partie par l'accroissement des investissements dans notre réseau 5G et des investissements afin de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés.
- Les entrées liées aux activités de financement se sont établies à 1 401 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 454 millions de dollars, ce qui reflète principalement la réduction de l'émission de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements par anticipation et à l'échéance, ainsi que les actions d'une filiale émises aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle.
- Les flux de trésorerie disponibles se sont élevés à 218 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 83 millions de dollars, ce qui reflète essentiellement la réduction des dépenses d'investissement, facteur neutralisé en partie par la diminution du BAIIA imputable aux répercussions de la pandémie.
- Nos ajouts nets d'abonnés des services mobiles se sont élevés à 175 000 au quatrième trimestre de 2020.
  - Les ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles se sont établis à 374 000 au quatrième trimestre de 2020, en baisse de 8 000, car les répercussions de la pandémie, y compris la baisse des activations d'appareils utilisés en voyage découlant des restrictions visant les frontières et la réduction des activités de magasinage habituelles des clients dans les commerces de détail depuis le début de la pandémie, ont largement neutralisé la croissance des ajouts de clients à valeur élevée, de même que le succès remporté par les promotions et l'offre d'un plus grand nombre de chaînes.
  - Le taux de désabonnement des téléphones mobiles s'est établi à 1,09 % au quatrième trimestre de 2020, comparativement à 1,20 % au quatrième trimestre de 2019. La diminution reflète les répercussions de la pandémie, y compris les changements dans les habitudes des clients découlant des restrictions de voyage et la réduction des activités de magasinage habituelles des clients dans les commerces de détail. Le résultat enregistré tient également à l'utilisation de notre programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS, des forfaits de données illimitées Sans tracas, de l'Option Retour et des Rabais famille TELUS, de même qu'à l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et à nos programmes de rétention, ainsi qu'à la qualité de notre réseau de premier ordre.
  - Les ajouts nets d'abonnés des téléphones mobiles se sont établis à 87 000 au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 17 000 par rapport à l'exercice précédent, la solide performance au sein de nos réseaux de vente numériques et nos efforts fructueux pour stimuler les ajouts de clients à valeur élevée et la réduction du taux de désabonnement des abonnés aux services mobiles ayant largement atténué les répercussions de la pandémie.
  - Les ajouts nets d'abonnés des appareils mobiles connectés se sont établis à 88 000 au quatrième trimestre de 2020, ce qui reflète une augmentation de 28 000 attribuable à la demande accrue pour les solutions IdO, facteur neutralisé en partie par les plus faibles ajouts nets de tablettes.
- Les ajouts nets d'abonnés des services filaires se sont établis à 78 000 au quatrième trimestre de 2020.
  - Les ajouts nets d'abonnés à Internet se sont établis à 44 000 au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 16 000, ce qui reflète la nouvelle demande nette continue de la part des consommateurs et des entreprises pour notre service TELUS PureFibre, tandis que nous avons continué de garder nos clients connectés en leur offrant diverses options en matière d'installation, ainsi qu'à la baisse du taux de désabonnement des clients attribuable à nos initiatives accordant la priorité aux clients et à nos programmes de rétention, au succès remporté par nos offres de services groupés, et au nombre moins élevé d'abonnés ayant changé de fournisseur en raison de la pandémie de COVID-19.
  - Les ajouts nets d'abonnés aux services de télévision se sont établis à 20 000 au quatrième trimestre de 2020, en hausse de 5 000, ce qui s'explique essentiellement par la diminution du taux de désabonnement des abonnés découlant de nos solides efforts en matière de rétention, par le succès remporté par nos offres de services groupés, ainsi que par le nombre moins élevé d'abonnés ayant changé de fournisseur en raison de la pandémie.
  - Les pertes nettes d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix se sont limitées à 9 000 au quatrième trimestre de 2020, soit le plus faible nombre de pertes nettes enregistrées au quatrième trimestre depuis 2002, comparativement à des pertes nettes de 12 000 au quatrième trimestre de 2019. Les pertes d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix continuent de refléter la tendance au chapitre du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet, facteur atténué en partie par l'élargissement de notre réseau à fibres optiques et par l'offre de produits groupés, ainsi que par nos solides efforts en matière de rétention, y compris l'offre de tarifs réduits.
  - Les ajouts nets d'abonnés aux services de sécurité se sont établis à 23 000 au quatrième trimestre de 2020, soit une hausse de 8 000 qui s'explique par une forte croissance tandis que nous avons continué de garder nos clients connectés et de se protéger en leur offrant diverses options en matière d'installation, ainsi que par la demande découlant de nos offres de produits groupés.

5.3 Résultats d'exploitation consolidés

L'analyse qui suit porte sur notre performance financière consolidée. L'information sectorielle présentée à la *note 5* des états financiers consolidés est régulièrement communiquée à notre chef de la direction. Une analyse de la performance de nos secteurs opérationnels est présentée à la *rubrique 5.4*, *« Secteur des services mobiles »*, et à la *rubrique 5.5*, *« Secteur des services filaires »*. Se reporter à la *rubrique 1.2* pour une analyse plus détaillée de la pandémie de COVID-19 et de son incidence sur nos résultats d'exploitation consolidés.

Produits d'exploitation et autres produits (en millions de dollars)

Produits d'exploitation et autres produits

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2020**	2019	Variation
Produits d'exploitation			
Services	**13 277**	12 400	7,1 %
Équipement	**2 064**	2 189	(5,7)%
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**15 341**	14 589	5,2 %
Autres produits	**122**	69	76,8 %
Produits d'exploitation et autres produits	**15 463**	14 658	5,5 %

Les produits d'exploitation et autres produits consolidés ont augmenté de 805 millions de dollars en 2020.

- Les **produits tirés des services** ont augmenté de 877 millions de dollars en 2020, ce qui reflète la croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données tenant aux acquisitions d'entreprises, à l'accroissement des services et à la croissance du nombre d'abonnés, y compris ceux de TELUS International, ainsi que la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur les secteurs des services mobiles et des services filaires, et par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants.
- Les **produits tirés de l'équipement** ont diminué de 125 millions de dollars en 2020, résultat qui reflète les répercussions de la pandémie, y compris la fermeture temporaire d'un nombre important de réseaux de vente ayant débuté en mars 2020 et s'étant poursuivie pendant presque tout le deuxième trimestre de 2020, ainsi que la réduction des activités de magasinage habituelles des clients dans les commerces de détail depuis le début de la pandémie et la mise en place de restrictions obligatoires quant à la capacité d'accueil de ces commerces, ce qui a entraîné une baisse des volumes contractuels liés aux services mobiles et des ventes d'accessoires. La diminution est aussi imputable aux programmes de financement d'appareils présentant en toute transparence le coût total des appareils, qui font en sorte que les clients reportent ainsi à plus tard l'échange de leur appareil contre un modèle plus récent. Ces répercussions ont été neutralisées en partie par la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus prise en compte dans les ajouts bruts et dans le nombre d'abonnés découlant de la rétention.
- Les **autres produits** ont augmenté de 53 millions de dollars en 2020, essentiellement en raison de la hausse des profits nets découlant de la diminution et du retrait subséquent d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International, facteur neutralisé en partie par l'augmentation des autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières.

Charges d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2020**	2019	Variation
Achat de biens et services	**6 268**	6 070	3,3 %
Charge au titre des avantages du personnel	**3 701**	3 034	22,0 %
Amortissement des immobilisations corporelles	**2 107**	1 929	9,2 %
Amortissement des immobilisations incorporelles	**905**	648	39,7 %
Charges d'exploitation	**12 981**	11 681	11,1 %

Les charges d'exploitation consolidées ont augmenté de 1 300 millions de dollars en 2020.

- L'**achat de biens et services** a augmenté de 198 millions de dollars en 2020, en raison de la hausse des coûts d'exploitation et des frais d'administration liés aux acquisitions d'entreprises, ainsi que des coûts engagés aux fins de la prise en charge de la croissance interne des produits tirés de TELUS International, de l'augmentation des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre découlant de la pandémie, de la hausse des coûts des produits afin de prendre en charge l'accroissement du nombre d'abonnés aux services filaires, ainsi que de l'augmentation des créances douteuses. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par l'accroissement des initiatives au chapitre de la réduction des coûts tenant aux répercussions de la pandémie de COVID-19 sur l'économie, ainsi que par la réduction des charges liées aux ventes d'équipement mobile découlant de la baisse des volumes contractuels et des ventes d'accessoires, facteurs atténués par la proportion d'appareils à valeur plus élevée vendus dont il est fait mention ci-dessus.
- La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 667 millions de dollars en 2020, en raison principalement de l'accroissement des coûts de la rémunération et des avantages du personnel découlant de l'augmentation du nombre d'employés liée aux acquisitions d'entreprises, de l'accroissement du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP ») à l'extérieur du pays afin de prendre en charge la croissance interne des produits tirés de TELUS International, des hausses salariales, ainsi que du plus grand nombre d'employés ayant reporté leurs vacances en raison de la pandémie. Ces augmentations de la charge au titre des avantages du personnel ont été neutralisées en partie par la réduction du nombre d'ETP au pays, compte non tenu des acquisitions d'entreprises, par la réduction des coûts de restructuration et autres coûts liés à la main-d'œuvre, ainsi que par l'augmentation des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif.
- L'**amortissement des immobilisations corporelles** a augmenté de 178 millions de dollars en 2020, en raison essentiellement de la croissance des immobilisations au cours des 12 derniers mois, y compris notre réseau à fibres optiques élargi et les acquisitions d'entreprises, facteurs neutralisés en partie par l'incidence de notre programme continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs.
- L'**amortissement des immobilisations incorporelles** a augmenté de 257 millions de dollars en 2020, ce qui reflète les acquisitions d'entreprises et la croissance des dépenses liées aux immobilisations incorporelles au cours des 12 derniers mois, y compris celles découlant des systèmes de prestation de services à la clientèle.

Bénéfice d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2020**	2019	Variation
BAIIA du secteur des services mobiles[1] (se reporter à la *rubrique 5.4*)	**3 642**	3 693	(1,4)%
BAIIA du secteur des services filaires[1] (se reporter à la *rubrique 5.5*)	**1 852**	1 861	(0,5)%
BAIIA[1]	**5 494**	5 554	(1,1)%
Dotation aux amortissements (se reporter à l'analyse ci-dessus)	**(3 012)**	(2 577)	16,9 %
Bénéfice d'exploitation	**2 482**	2 977	(16,6)%

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

Le bénéfice d'exploitation a diminué de 495 millions de dollars en 2020, tandis que le BAIIA a diminué de 60 millions de dollars en 2020. En excluant l'incidence du profit au retrait d'une provision de 71 millions de dollars au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International comptabilisé au deuxième trimestre de 2020, le bénéfice d'exploitation a diminué de 566 millions de dollars en 2020, tandis que le BAIIA a subi une baisse de 131 millions de dollars en 2020. Ces diminutions reflètent les répercussions de la pandémie de COVID-19, y compris i) la baisse des produits tirés des services d'itinérance imputable aux restrictions de voyage; ii) la fermeture temporaire d'environ 90 % de nos magasins de détail ayant débuté en mars et s'étant poursuivie pendant presque tout le deuxième trimestre, ainsi que la réduction des activités de magasinage habituelles des clients dans les commerces de détail depuis le début de la pandémie et la mise en place de restrictions obligatoires quant à la capacité d'accueil de ces commerces; iii) la diminution des produits tirés de nos clients d'affaires, ceux-ci ayant réaffecté leurs ressources; iv) les perturbations temporaires des activités de TELUS International découlant des fermetures prescrites par les gouvernements; v) la fermeture temporaire des cliniques TELUS Santé et la diminution du traitement des demandes de prestations de maladie; vi) l'augmentation de nos créances douteuses; vii) la hausse des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre; viii) le plus grand nombre d'employés ayant reporté leurs vacances en raison de la pandémie.

La baisse du BAIIA tient aussi à la diminution des services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants, à la hausse des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre au titre des initiatives d'efficience opérationnelle, à l'augmentation de la charge au titre des avantages du personnel et des autres coûts afin de prendre en charge les

acquisitions d'entreprises, ainsi qu'aux autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières. La baisse du BAIIA a été neutralisée en partie par la croissance des marges liées aux services filaires de transmission de données découlant des acquisitions d'entreprises, par l'accroissement des services et la croissance du nombre d'abonnés, par la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles, par l'apport plus élevé provenant des activités internes et externes de TELUS International, par l'intensification de nos programmes d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts, ainsi que par la réduction et le retrait subséquent d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International.

BAIIA ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2020**	2019	Variation
BAIIA ajusté du secteur des services mobiles[1] (se reporter à la *rubrique 5.4*)	**3 689**	3 728	(1,0)%
BAIIA ajusté du secteur des services filaires[1] (se reporter à la *rubrique 5.5*)	**2 012**	1 965	2,3 %
BAIIA ajusté[1]	**5 701**	5 693	0,2 %

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

Le BAIIA ajusté a augmenté de 8 millions de dollars, ou 0,2 %, en 2020, résultat qui reflète la croissance des marges liées aux services filaires de transmission de données découlant des acquisitions d'entreprises, l'accroissement des services et la croissance du nombre d'abonnés, la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles, ainsi que l'apport plus élevé provenant des activités internes et externes de TELUS International, l'intensification de nos programmes d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts, ainsi que la plus importante diminution d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International. La croissance du BAIIA ajusté a été en grande partie neutralisée par les répercussions de la pandémie de COVID-19 décrites ci-dessus, par la diminution des services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants, ainsi que par la hausse de la charge au titre des avantages du personnel et des autres coûts, y compris les coûts engagés pour prendre en charge les acquisitions d'entreprises.

Coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2020**	2019	Variation
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – montant brut	**676**	634	6,6 %
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – comptabilisés à l'actif	**(37)**	(23)	60,9 %
Intérêts sur les obligations locatives	**70**	67	4,5 %
Intérêts sur les emprunts à court terme et autres	**5**	8	(37,5)%
Désactualisation de provisions	**16**	22	(27,3)%
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**18**	28	(35,7)%
Charges d'intérêts	**748**	736	1,6 %
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel	**16**	1	n.s.
Pertes de change	**14**	3	n.s.
Produits d'intérêts	**(7)**	(7)	–
Coûts de financement	**771**	733	5,2 %

Les coûts de financement ont augmenté de 38 millions de dollars en 2020, en raison essentiellement des facteurs ci-dessous.

- Les **charges d'intérêts** ont augmenté de 12 millions de dollars en 2020, ce qui tient principalement aux facteurs suivants :
  - Le montant brut des intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives, a augmenté de 42 millions de dollars en 2020, en raison de l'accroissement du solde moyen de la dette à long terme attribuable en partie aux acquisitions d'entreprises (y compris ADT Canada, CCC, Mobile Klinik et AFS Technologies Inc.), facteur partiellement neutralisé par la diminution du taux d'intérêt effectif. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme [excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme] s'élevait à 3,80 % au 31 décembre 2020, par rapport à 3,94 % à l'exercice précédent. (Se reporter à *« Émission et remboursement par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme »*, à la *rubrique 7.4*.)
  - Les intérêts sur la dette à long terme comptabilisés à l'actif, excluant les obligations locatives, qui sont liés à la dette contractée aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre des enchères de spectre pour les services sans fil visant la bande de fréquence de 600 MHz tenues en avril 2019 par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), que nous prévoyons déployer dans notre réseau existant en 2021.
  - La désactualisation de provisions a diminué de 6 millions de dollars, en raison de la réduction d'une provision relative aux options de vente position vendeur liées aux participations ne donnant pas le contrôle.
  - Au deuxième trimestre de 2020, nous avons comptabilisé une prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme de 18 millions de dollars avant impôt sur le résultat, relativement au remboursement par anticipation de l'intégralité de nos billets de série CM d'un montant de 400 millions de dollars et de nos billets de série CO d'un montant de 500 millions de dollars. Au troisième trimestre de 2019, nous avons comptabilisé une prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme de 28 millions de dollars avant impôt sur le résultat, relativement au remboursement par anticipation de l'intégralité de nos billets de premier rang non garantis de série CH à 5,05 % d'un montant de 1,0 milliard de dollars.
- Le **montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel** a augmenté de 15 millions de dollars en 2020, en raison essentiellement de la variation du déficit au titre des régimes à prestations définies au 31 décembre 2019, qui s'est établi à 425 millions de dollars (déduction faite du plafond relatif à l'actif des régimes de 121 millions de dollars), comparativement à un surplus au titre des régimes à prestations définies de 57 millions de dollars (déduction faite du plafond relatif à l'actif des régimes de 263 millions de dollars) à l'exercice précédent; ce facteur a été neutralisé en partie par la réduction du taux d'actualisation.
- Les **pertes de change** ont fluctué, ce qui reflète principalement les fluctuations de la valeur du dollar canadien par rapport à celle du dollar américain.

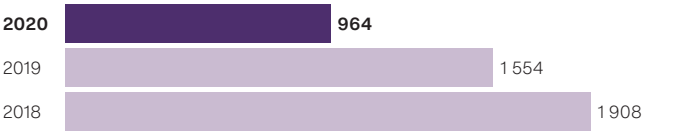
Charges d'intérêts (en millions de dollars)

Impôt sur le résultat

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les taux d'imposition)	**2020**	2019	Variation
Impôt sur le résultat calculé selon les taux prévus par la loi applicables (en %)	**26,1**	26,9	(0,8) pt
Réévaluation du passif d'impôt différé pour tenir compte des taux d'imposition futurs (en %)	**(0,4)**	(5,5)	5,1 pts
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures (en %)	**(1,3)**	(0,8)	(0,5) pt
Autres (en %)	**1,9**	0,2	1,7 pt
Taux d'imposition effectif (en %)	**26,3**	20,8	5,5 pts
Impôt sur le résultat calculé selon les taux prévus par la loi applicables	**446**	604	(26,2)%
Réévaluation du passif d'impôt différé pour tenir compte des taux d'imposition futurs	**(6)**	(124)	(95,2)%
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**(20)**	(17)	17,6 %
Autres	**31**	5	n.s.
Impôt sur le résultat	**451**	468	(3,6)%

Le total de la charge d'impôt sur le résultat a diminué de 17 millions de dollars en 2020. Le taux d'imposition effectif a augmenté, passant de 20,8 % à 26,3 % en 2020, en raison principalement de la réévaluation, à l'exercice précédent, du passif d'impôt différé découlant de la réduction pluriannuelle du taux d'imposition provincial des sociétés en Alberta, qui a été quasi adopté au deuxième trimestre de 2019.

Bénéfice global (en millions de dollars)



Bénéfice global

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2020**	2019	Variation
Bénéfice net	**1 260**	1 776	(29,1)%
Autres éléments du résultat global (après impôt) :			
Éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat	**2**	104	(98,1)%
Éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat	**(298)**	(326)	(8,6)%
Bénéfice global	**964**	1 554	(38,0)%

Le bénéfice global a diminué de 590 millions de dollars en 2020, en raison essentiellement de la baisse du bénéfice net et des variations de la juste valeur latente des dérivés désignés comme des couvertures des flux de trésorerie. Les éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat comprennent les variations de la juste valeur latente des dérivés désignés comme des couvertures des flux de trésorerie, et les écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger. Les éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat se composent des montants des réévaluations des régimes à prestations définies du personnel.

5.4 Secteur des services mobiles

+2,5 %

Abonnés des téléphones mobiles

2020 : 8 952 000 **2019 :** 8 733 000

–3,4 %

MFMMA des téléphones mobiles

2020 : 70,84 $ **2019 :** 73,37 $

–0,13 pt

Taux de désabonnement combiné des téléphones mobiles

2020 : 0,95 **2019 :** 1,08

+21,4 %

Abonnés des appareils mobiles connectés

2020 : 1 796 000 **2019 :** 1 480 000

Tendances et caractère saisonnier – services mobiles

En raison de sa nature, la pandémie a eu des répercussions importantes sur nos activités, et il est actuellement impossible d'estimer les incertitudes liées à son ampleur et à sa durée ainsi qu'à la période de rétablissement. En conséquence, les tendances identifiées avant le premier trimestre de 2020 et décrites ci-dessous pourraient ne pas être représentatives des tendances observées à partir du premier trimestre de 2020 et par la suite, étant donné que la pandémie de COVID-19 nous empêche tout comme nos clients d'être en exploitation dans le cours normal des activités dans certains secteurs. Ainsi, en raison des restrictions imposées par les gouvernements et des restrictions visant les frontières terrestres, les déplacements des consommateurs et des clients d'affaires demeurent incertains. De plus, nos clients d'affaires qui utilisent nos services mobiles font face à des réductions ou à des interruptions de leurs activités. Se reporter à la *rubrique 1.2* pour une analyse plus détaillée de la pandémie de COVID-19 et de son incidence sur les activités du secteur des services mobiles.

La tendance historique observée au cours des huit derniers trimestres au chapitre des produits tirés du réseau mobile reflète la croissance du nombre d'abonnés, qui a été neutralisée en partie par la baisse des produits tirés de l'utilisation de données facturables et, plus récemment, par l'incidence de la pandémie sur la réduction des produits tirés des services d'itinérance. Nous avons enregistré une plus faible croissance des produits tirés de l'équipement, la proportion plus élevée de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus ayant été largement neutralisée par le volume plus faible de nouveaux contrats en raison de ce qui suit : i) la qualité accrue et les coûts à la hausse des appareils populaires faisant en sorte que les clients reportent à plus tard l'échange de leur appareil contre un modèle plus récent; ii) la mise en place au sein de l'industrie de programmes de financement d'appareils présentant en toute transparence le coût total des appareils fait également en sorte que les clients reportent à plus tard l'échange de leur appareil contre un modèle plus récent; iii) plus récemment, l'incidence de la pandémie sur nos clients, sur l'industrie, sur notre chaîne d'approvisionnement et nos modes de distribution, ainsi que sur l'économie canadienne. Les répercussions directement liées à la pandémie, telles que la réduction des produits tirés des services d'itinérance, une portion de la baisse du taux de désabonnement et la baisse des ajouts bruts et des ajouts nets d'abonnés, pourraient être temporaires, et il se pourrait que ces résultats soient de nouveau semblables aux résultats enregistrés avant la pandémie une fois que cette dernière se sera atténuée ou aura pris fin. La tendance générale observée au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des ajouts nets d'abonnés des téléphones mobiles résulte i) du succès remporté par nos promotions et de l'optimisation de nos réseaux de vente numériques; ii) de l'incidence de la croissance du marché découlant de l'accroissement de la population, de l'évolution démographique de la population et du nombre croissant d'abonnés possédant plusieurs appareils; iii) des améliorations continues au chapitre de la vitesse et de la qualité de notre réseau et de notre faible taux de désabonnement, ce qui reflète l'intérêt que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et, plus récemment, la baisse du nombre d'abonnés ayant changé de fournisseur de services en raison de la pandémie; iv) des habitudes des clients qui utilisent des appareils supplémentaires en voyage; cette tendance a toutefois été altérée par la pandémie. Nos dépenses d'investissement aux fins de l'amélioration du réseau se traduisent par un accroissement de la capacité et de la couverture, ce qui nous permet d'accroître nos produits d'exploitation grâce aux ajouts nets d'abonnés aux services mobiles.

Avant la pandémie, la croissance du MFMMA des téléphones mobiles s'était atténuée, en raison principalement i) de l'offre, par les entreprises de télécommunications, de quantités de données plus importantes et de forfaits, notamment des forfaits avec lots de données supplémentaires et données illimitées, des fonctions de partage de données et, avant la pandémie et son incidence importante sur les déplacements, des fonctions d'itinérance internationale; ii) du comportement des consommateurs à l'égard de la fréquence accrue des avis d'utilisation de données aux clients, et le délestage du trafic de données vers les points d'accès Wi-Fi de plus en plus accessibles; facteurs neutralisés en partie par iii) le plus grand nombre de forfaits assortis de tarifs à valeur plus élevée, ainsi que la proportion accrue de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus, y compris l'incidence du nombre d'abonnés qui financent une plus grande portion du coût de ces appareils en vertu du programme Paiements faciles de TELUS lancé au troisième trimestre de 2019, et la plus grande proportion d'abonnés à des services à valeur plus élevée. En raison de l'évolution de la dynamique dans l'industrie, les clients ont pu accéder à des vitesses de réseau plus élevées et bénéficier de l'affectation de quantités de données plus importantes moyennant un tarif donné, ce qui a davantage limité la croissance du MFMMA des téléphones mobiles, les clients continuant de bénéficier de forfaits assortis de plus faibles coûts par mégaoctet.

La tendance observée au chapitre du faible taux de désabonnement combiné des téléphones mobiles reflète nos efforts visant à accorder la priorité aux

clients, nos programmes de rétention, de même que l'attention que nous prêtons à l'établissement, au maintien et à l'amélioration de notre réseau de qualité élevée. Par ailleurs, la pandémie a fait en sorte que les clients ont changé leurs habitudes et réduit leurs activités de magasinage dans les commerces de détail, ce qui s'est traduit par une baisse du taux de désabonnement.

Le nombre de nos abonnés des appareils connectés augmente principalement en raison de nos offres élargies en matière d'Internet des objets (l'« IdO »), facteur neutralisé en partie par notre décision stratégique visant à réduire les mises en service de tablettes générant de faibles marges ou des marges négatives.

Indicateurs opérationnels – secteur des services mobiles

Aux 31 décembre	2020	2019	Variation
Abonnés[1] (en milliers) :			
Téléphones mobiles	**8 952**	8 733	2,5 %
Appareils mobiles connectés	**1 796**	1 480	21,4 %
Total	**10 748**	10 213	5,2 %
Population couverte par le réseau LTE[2] (en millions)	**37,0**	36,9	0,3 %
Population couverte par le réseau 5G[2] (en millions)	**10,5**	–	n.s.

Exercices clos les 31 décembre	2020	2019	Variation
Ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles (en milliers) :	**1 277**	1 375	(7,1)%
Ajouts nets d'abonnés (en milliers) :			
Téléphones mobiles	**280**	274	2,2 %
Appareils mobiles connectés	**257**	263	(2,3)%
Total	**537**	537	–
MFMMA des téléphones mobiles, par mois[3] (en dollars)	**70,84**	73,37	(3,4)%
PMMA des téléphones mobiles, par mois[3] (en dollars)	**57,81**	60,14	(3,9)%
Taux de désabonnement lié aux téléphones mobiles, par mois[3] (en %)	**0,95**	1,08	(0,13) pt

1 Avec prise d'effet le 1er janvier 2020, nous avons effectué, sur une base prospective, un ajustement afin de transférer environ 60 000 abonnés des téléphones mobiles à nos abonnés des appareils mobiles connectés; cet ajustement tient au nombre de mises en service d'abonnés presque achevées avant 2019, relativement auxquelles nous avons déterminé que ces abonnés disposaient d'une capacité cellulaire de transmission de la voix limitée ou inexistante dans le cadre d'un examen approfondi portant sur nos abonnés des téléphones mobiles.

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

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

Produits d'exploitation et autres produits – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2020	2019	Variation
Produits tirés des services de réseau	**6 030**	6 124	(1,5)%
Produits tirés de l'équipement et autres produits	**1 875**	2 005	(6,5)%
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**7 905**	8 129	(2,8)%
Autres produits	**9**	20	(55,0)%
Produits d'exploitation et autres produits externes	**7 914**	8 149	(2,9)%
Produits intersectoriels	**60**	53	13,2 %
Produits d'exploitation et autres produits du secteur des services mobiles	**7 974**	8 202	(2,8)%

Les produits d'exploitation et autres produits du secteur des services mobiles ont diminué de 228 millions de dollars en 2020.

Produits tirés des services de réseau (en millions de dollars)

Les **produits tirés des services de réseau** ont diminué de 94 millions de dollars, ou 1,5 %, en 2020, en raison de la baisse des PMMA des téléphones mobiles tenant essentiellement à la baisse des produits tirés des services d'itinérance découlant des restrictions de voyage et de l'utilisation de données facturables dont il est fait mention ci-dessous, facteurs neutralisés en partie par la croissance de 5,2 % du nombre d'abonnés au cours des 12 derniers mois, ainsi que par l'augmentation des charges récurrentes mensuelles reflétant une proportion plus élevée d'ajouts de clients à valeur élevée et de forfaits de niveau supérieur.

Le **MFMMA des téléphones mobiles** s'est établi à 70,84 $ en 2020, soit une baisse de 2,53 $, ou 3,4 %. Cette baisse reflète les répercussions de la pandémie de COVID-19, y compris i) l'importante baisse des produits tirés des services d'itinérance tenant aux changements dans les habitudes des clients découlant des restrictions de voyage; ii) la fermeture temporaire d'environ 90 % de nos magasins de détail ayant débuté en mars 2020 et s'étant poursuivie pendant presque tout le deuxième trimestre, ainsi que la réduction des activités de magasinage habituelles des clients dans les commerces de détail depuis le début de la pandémie et la mise en place de restrictions obligatoires quant à la capacité d'accueil de ces commerces, qui ont fait en sorte que nos clients n'ont pas eu l'occasion d'échanger leur appareil contre un modèle plus récent ou de choisir des forfaits de niveau supérieur; iii) l'utilisation réduite de données facturables en raison d'un plus grand nombre de personnes qui travaillent à domicile et délestent le trafic de données de leurs appareils mobiles vers les réseaux Wi-Fi.

Le MFMMA des téléphones mobiles a également été touché par la baisse continue de l'utilisation de données facturables, ainsi que par l'incidence des pressions concurrentielles sur les tarifs des forfaits de base au cours de la période considérée et des périodes précédentes. La baisse du MFMMA des téléphones mobiles a été neutralisée en partie par la croissance découlant de l'offre combinée du programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS, des forfaits de données illimitées Sans tracas et des Rabais famille TELUS, ainsi que par la proportion de clients ayant choisi des forfaits comportant des données illimitées ou de plus importants lots de données, et par la proportion de téléphones à valeur plus élevée vendus au cours de la période considérée et des périodes précédentes.

Les **PMMA des téléphones mobiles** se sont établis à 57,81 $ en 2020, en baisse de 2,33 $, ou 3,9 %. Les PMAA des téléphones mobiles ont été touchés par les mêmes facteurs que ceux ayant influé sur le MFMMA des téléphones mobiles dont il est fait mention ci-dessus, sauf en ce qui concerne : i) notre programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS; ii) les appareils financés, avant la mise en place du programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS; iii) les échanges d'appareils contre un modèle plus récent assujettis à un contrat.

- Les **ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles** se sont établis à 1 277 000 en 2020, une diminution de 98 000, puisque les répercussions de la pandémie, y compris la baisse des activations d'appareils utilisés en voyage découlant des restrictions visant les frontières, la fermeture temporaire d'environ 90 % de nos magasins de détail ayant débuté en mars 2020 et s'étant poursuivie pendant presque tout le deuxième trimestre, et la réduction des activités de magasinage habituelles des clients dans les commerces de détail depuis le début de la pandémie ainsi que la mise en place de restrictions obligatoires quant à la capacité d'accueil de ces commerces, ont largement neutralisé la croissance des ajouts de clients à valeur élevée, de même que le succès remporté par les promotions et l'offre d'un plus grand nombre de chaînes. Au cours de l'exercice, nous nous sommes adaptés en fonction des diverses restrictions en matière de santé publique mises en place afin d'assurer la sécurité de nos clients et des membres de notre équipe en faisant en sorte qu'ils ne se rendent pas dans les lieux physiques, et nous avons tiré parti de manière fructueuse de nos initiatives accordant la priorité aux clients, y compris les capacités accrues de notre empreinte numérique.
- Le **taux de désabonnement des téléphones mobiles** s'est établi à 0,95 % en 2020, comparativement à 1,08 % en 2019. La diminution reflète les répercussions de la pandémie, y compris les changements dans les habitudes des clients découlant des restrictions de voyage, la baisse du nombre d'abonnés ayant changé de fournisseur en raison de la fermeture temporaire d'environ 90 % de nos magasins de détail ayant débuté en mars 2020 et s'étant poursuivie pendant presque tout le deuxième trimestre, ainsi que la réduction

des activités de magasinage habituelles des clients dans les commerces de détail et la mise en place de restrictions obligatoires quant à la capacité d'accueil de ces commerces. Le résultat enregistré tient également à l'utilisation de notre programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS, des forfaits de données illimitées Sans tracas, de l'Option Retour et des Rabais famille TELUS, au groupement fructueux des services mobiles et des services résidentiels, de même qu'à l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et à nos programmes de rétention, ainsi qu'à la qualité de notre réseau de premier ordre.

- Les **ajouts nets d'abonnés des téléphones mobiles** se sont établis à 280 000 en 2020, une hausse de 6 000 par rapport à l'exercice précédent, la solide performance tenant à nos réseaux de vente numériques et nos efforts fructueux visant à accroître les ajouts de clients à valeur élevée et à réduire les taux de désabonnement ayant largement atténué l'incidence de la pandémie.
- Les **ajouts nets d'abonnés des appareils mobiles connectés** se sont établis à 257 000 en 2020, ce qui inclut des pertes nettes liées aux tablettes d'environ 40 000 en 2020 et reflète une baisse de 6 000 découlant principalement de l'augmentation des pertes nettes liées aux tablettes, facteur neutralisé en partie par la demande accrue pour les solutions IdO.

Les résultats au chapitre des mises en service d'abonnés dont il est fait mention ci-dessus ont, au cours de 2020, été touchés par la pandémie de COVID-19 et par les restrictions mises en place pour protéger nos clients et les membres de notre équipe, y compris la fermeture temporaire de certains magasins situés dans des centres commerciaux et d'autres magasins de détail. Nos réseaux de vente numériques sont bien équipés pour prendre en charge le trafic additionnel non servi par les points de vente physiques.

Les **produits tirés de l'équipement et autres services** ont diminué de 130 millions de dollars en 2020, ce qui reflète les répercussions de la pandémie, y compris la fermeture temporaire d'environ 90 % de nos magasins de détail ayant débuté en mars 2020 et s'étant poursuivie pendant presque tout le deuxième trimestre, ainsi que la réduction des activités de magasinage habituelles des clients dans les commerces de détail depuis le début de la pandémie, facteurs qui ont entraîné une baisse des volumes contractuels et des ventes d'accessoires. La diminution, principalement au premier semestre de l'exercice, est aussi imputable aux programmes de financement d'appareils présentant en toute transparence le coût total des appareils, qui font en sorte que les clients reportent ainsi à plus tard l'échange de leur appareil contre un modèle plus récent. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la proportion de téléphones à valeur plus élevée vendus prise en compte dans les ajouts bruts et dans le nombre d'abonnés découlant de la rétention.

Les **autres produits** ont diminué de 11 millions de dollars en 2020, en raison de l'augmentation des autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières et des profits nets moins élevés liés à la vente de certains actifs.

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

Charges d'exploitation – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2020	2019	Variation
Achat de biens et services :			
Charges liées aux ventes d'équipement	**1 800**	1 959	(8,1)%
Charges d'exploitation des services de réseau	**787**	789	(0,3)%
Frais de marketing	**343**	394	(12,9)%
Autres[1]	**768**	702	9,4 %
Charge au titre des avantages du personnel[1]	**634**	665	(4,7)%
Charges d'exploitation du secteur des services mobiles	**4 332**	4 509	(3,9)%

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

Les charges d'exploitation du secteur des services mobiles ont diminué de 177 millions de dollars en 2020.

Les **charges liées aux ventes d'équipement** ont diminué de 159 millions de dollars en 2020, en raison principalement de la baisse des volumes contractuels et des ventes d'accessoires, facteur neutralisé en partie par la proportion d'appareils à valeur plus élevée vendus dont il est fait mention ci-dessus.

Les **charges d'exploitation des services de réseau** ont diminué de 2 millions de dollars en 2020, en raison principalement de la hausse des coûts découlant de l'accroissement du nombre d'abonnés et de la hausse des charges liées au Fonds pour la large bande du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC »), facteurs neutralisés en partie par les économies au titre des utilitaires du site du réseau et par la diminution des charges au titre des services d'itinérance découlant de voyages à la baisse.

Les **frais de marketing** ont diminué de 51 millions de dollars en 2020, en raison de la baisse de la charge au titre des commissions attribuable à une baisse des volumes et à une plus grande proportion de ventes numériques, ainsi que de la réduction des activités publicitaires et promotionnelles découlant de la pandémie.

L'**achat de biens et services** a augmenté de 66 millions de dollars en 2020, essentiellement en raison des répercussions de la pandémie de COVID-19 sur l'économie et des mesures prises en réponse à cette pandémie, y compris la hausse des créances douteuses et l'augmentation des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre, facteurs neutralisés en partie par l'intensification des programmes d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts, y compris la suspension des voyages d'affaires et la baisse des coûts liés à la main-d'œuvre externe. L'augmentation découle également de la hausse des coûts liés à l'accroissement de nos capacités numériques.

La **charge au titre des avantages du personnel** a diminué de 31 millions de dollars en 2020, en raison essentiellement de l'augmentation des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif, de la réduction des coûts de restructuration et autres coûts liés à la main-d'œuvre, et du programme Subvention salariale d'urgence du Canada (« SSUC »), une initiative du gouvernement fédéral offerte aux employeurs admissibles durant la pandémie de COVID-19. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par le plus grand nombre d'employés ayant reporté leurs vacances en raison de la pandémie et par les hausses salariales à l'égard desquelles la société s'était engagée avant que la pandémie soit déclarée.

BAIIA – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	2020	2019	Variation
BAIIA[1]	**3 642**	3 693	(1,4)%
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**38**	32	n.s.
Ajouter : autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières	**9**	3	n.s.
BAIIA ajusté[1]	**3 689**	3 728	(1,0)%
Marge du BAIIA[1] (en %)	**45,7**	45,0	0,7 pt
Marge du BAIIA ajusté[1,2] (en %)	**46,2**	45,4	0,8 pt

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

2 La marge du BAIIA ajusté correspond au BAIIA ajusté divisé par les produits d'exploitation et autres produits. Le calcul des produits d'exploitation et autres produits exclut les autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières.

Le BAIIA du secteur des services mobiles a diminué de 51 millions de dollars, ou 1,4 %, en 2020. Le BAIIA ajusté du secteur des services mobiles a diminué de 39 millions de dollars, ou 1,0 %, ce qui reflète les répercussions de la pandémie de COVID-19, y compris la baisse des produits tirés des services d'itinérance découlant des restrictions de voyage, la fermeture temporaire d'environ 90 % de nos magasins de détail ayant débuté en mars et s'étant poursuivie pendant presque tout le deuxième trimestre, ainsi que la réduction des activités de magasinage habituelles des clients dans les commerces de détail depuis le début de la pandémie et la mise en place de restrictions obligatoires quant à la capacité d'accueil de ces commerces, de même que la baisse des services utilisés pouvant être facturés en raison d'un plus grand nombre de personnes qui travaillent à domicile et délestent le trafic de données de leurs appareils mobiles vers les réseaux Wi-Fi. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par l'accroissement des marges liées à l'équipement,

par l'intensification des programmes d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts, ainsi que par l'accroissement du nombre d'abonnés.

BAIIA du secteur des services mobiles excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions de dollars)

BAIIA ajusté du secteur des services mobiles (en millions de dollars)

5.5 Secteur des services filaires

+46,7 %

Ajouts nets d'abonnés à Internet

2020 : 157 000 **2019 :** 107 000

–17,9 %

Ajouts nets d'abonnés aux services de télévision

2020 : 55 000 **2019 :** 67 000

+47,8 %

Ajouts nets d'abonnés aux services de sécurité

2020 : 68 000 **2019 :** 46 000

+36,4 %

Ajouts nets au nombre total d'abonnés aux services filaires

2020 : 240 000 **2019 :** 176 000

Tendances – secteur des services filaires

En raison de sa nature, la pandémie de COVID-19 a eu des répercussions importantes sur nos activités, et il est actuellement impossible d'estimer les incertitudes liées à son ampleur et à sa durée ainsi qu'à la période de rétablissement. En conséquence, les tendances identifiées avant le premier trimestre de 2020 et décrites ci-dessous pourraient ne pas être représentatives des tendances observées à partir du premier trimestre de 2020 et par la suite, étant donné que la pandémie de COVID-19 nous empêche tout comme nos clients d'être en exploitation dans le cours normal des activités dans certains secteurs. Ainsi, la pandémie de COVID-19 a limité notre capacité à effectuer les installations de la manière traditionnelle. Par ailleurs, nos clients d'affaires font face à des réductions ou à des interruptions de leurs activités. Se reporter à la *rubrique 1.2* pour une analyse plus détaillée de la pandémie de COVID-19 et de son incidence sur les activités du secteur des services filaires.

La tendance à la hausse au chapitre des produits tirés des services filaires au cours des huit derniers trimestres reflète la croissance des produits tirés des services Internet et des services de transmission de données de troisième vague, des produits tirés de TELUS International, des produits tirés des services de télévision, des produits tirés des services de santé, de même que des produits tirés des services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente (y compris les services de sécurité et les services agricoles), facteurs neutralisés en partie par la diminution des produits tirés des services filaires de transmission de la voix et de transmission de données existants, ainsi que par les répercussions de la pandémie, y compris la fermeture temporaire des cliniques TELUS Santé et le fait que ces cliniques ne peuvent pas offrir une gamme complète des services de base depuis leur réouverture. La tendance à la hausse au chapitre des produits tirés de TELUS International reflète la croissance des volumes d'affaires avec des clients externes et l'accroissement des services internes fournis au secteur des services mobiles. Nos technologies intelligentes pour entreprises (y compris nos technologies agricoles) donnent aux clients la possibilité d'améliorer la production et le transport efficaces des aliments, ainsi que leur qualité et leur salubrité, en tirant parti de nos innovations technologiques tout en générant une solide performance financière et opérationnelle. L'augmentation des produits tirés des services filaires de transmission de données tient également compte des produits tirés des acquisitions d'entreprises, y compris l'acquisition d'ADT Canada, le 5 novembre 2019 (d'importants coûts d'intégration et de rétention des abonnés ont été engagés en 2019 et en 2020 et devraient continuer d'être engagés jusqu'au début de 2022, et nous prévoyons atteindre notre pleine capacité opérationnelle prévue par la suite), et notre acquisition de CCC le 31 janvier 2020. La hausse, d'un exercice à l'autre, des produits tirés des services Internet et des services de télévision découle de la croissance du nombre d'abonnés et de l'accroissement des produits d'exploitation par client tirés des services Internet en raison des mises à niveau à des vitesses plus élevées, des forfaits comportant une plus grande utilisation des données, des offres diversifiées de produits groupés, ainsi que de la couverture accrue de notre réseau à fibres optiques.

Nous nous attendons à une croissance continue du nombre d'abonnés aux services Internet, en raison de nos investissements continus dans l'élargissement de notre infrastructure à fibres optiques, ainsi que du plus faible taux de désabonnement. Le nombre total d'abonnés aux services de télévision a augmenté (contrairement aux baisses liées aux habitudes d'écoute sur les chaînes de télévision traditionnelles enregistrées dans le marché), en raison de la hausse stable des ajouts nets d'abonnés découlant de nos diverses offres de produits flexibles, ainsi que de notre faible taux de désabonnement. La croissance des abonnés aux services de sécurité se poursuit en raison des acquisitions d'entreprises et de la croissance interne. La pandémie de COVID-19 et les exigences en matière de distanciation physique ont eu une incidence sur les installations de systèmes de sécurité, en raison des restrictions liées à l'accès aux domiciles et aux locaux des entreprises; nous avons toutefois atténué en partie cette incidence en adaptant nos processus pour que nos clients puissent rester connectés et se protéger grâce à l'offre de diverses options en matière d'installation, y compris des installations virtuelles. La croissance enregistrée dans le secteur des services filaires tient également à l'adoption du forfait TELUS Whole Home et au groupement des services mobiles et des services résidentiels, afin de répondre à la demande pour des services multiples dans un foyer, l'adoption se traduisant par une augmentation des services fournis dans chaque foyer, ce qui est susceptible de se répercuter sur les taux de désabonnement liés à la plupart des produits. Les pertes d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix continuent de refléter la tendance courante au chapitre du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet, mais elles ont été en partie atténuées par le succès remporté par nos offres de services groupés et nos offres de tarifs réduits. La tendance à la baisse au chapitre des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants découle du remplacement de la technologie, de l'utilisation accrue de forfaits interurbains conjuguée à la baisse du nombre de minutes d'utilisation des services interurbains, ainsi que de l'intensification de la concurrence sur le marché des petites et moyennes entreprises; toutefois, cette tendance à la baisse s'est atténuée en raison de notre offre de produits groupés et du succès remporté par nos efforts au chapitre de la rétention. La migration des produits et services offerts vers les services IP et l'entrée sur le marché de nouveaux concurrents se sont traduites par des marges intrinsèquement plus faibles, par rapport aux marges liées à certains produits et services existants. Toutefois, nous améliorons et diversifions constamment nos gammes innovatrices de solutions pour entreprises, y compris nos solutions SaaS (logiciel-service).

Indicateurs opérationnels – secteur des services filaires

Aux 31 décembre (en milliers)	2020	2019	Variation
Nombre d'abonnés :			
Internet	**2 138**	1 981	7,9 %
Télévision	**1 215**	1 160	4,7 %
Services résidentiels de transmission de la voix	**1 164**	1 204	(3,3)%
Services de sécurité[1]	**707**	608	16,3 %
Nombre total d'abonnés aux services filaires[1]	**5 224**	4 953	5,5 %

Exercices clos les 31 décembre (en milliers)	2020	2019	Variation
Ajouts nets (pertes nettes) d'abonnés :			
Internet	**157**	107	46,7 %
Télévision	**55**	67	(17,9)%
Services résidentiels de transmission de la voix	**(40)**	(44)	9,1 %
Services de sécurité	**68**	46	47,8 %
Ajouts nets au nombre total d'abonnés aux services filaires	**240**	176	36,4 %

1 Le nombre de connexions d'abonnés aux services de sécurité au 31 décembre 2019 a été majoré afin d'inclure environ 490 000 abonnés par suite de notre acquisition d'ADT Canada (acquise le 5 novembre 2019). Au cours du troisième trimestre de 2020, nous avons ajusté le nombre cumulé de connexions d'abonnés de manière à ajouter environ 31 000 abonnés par suite de l'acquisition d'une entreprise.

Produits d'exploitation et autres produits – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2020	2019	Variation
Services de transmission de données	**6 111**	5 080	20,3 %
Services de transmission de la voix	**912**	986	(7,5)%
Autres services et équipement	**413**	394	4,8 %
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**7 436**	6 460	15,1 %
Autres produits	**113**	49	130,6 %
Produits d'exploitation et autres produits externes	**7 549**	6 509	16,0 %
Produits tirés d'activités intersectorielles	**262**	251	4,4 %
Produits d'exploitation et autres produits du secteur des services filaires	**7 811**	6 760	15,5 %

Les produits d'exploitation et autres produits du secteur des services filaires ont augmenté de 1 051 millions de dollars en 2020.

Produits d'exploitation et autres produits externes du secteur des services filaires (en millions de dollars)

- Les **produits tirés des services de transmission de données** ont augmenté de 1 031 millions de dollars en 2020. L'augmentation est attribuable i) à la croissance des produits tirés de TELUS International en raison essentiellement de l'acquisition de CCC, à l'augmentation des volumes d'activités découlant de l'accroissement des services offerts aux clients existants et de la croissance de la clientèle, facteurs neutralisés en partie par les perturbations temporaires découlant des diverses fermetures prescrites par les gouvernements en réponse à la pandémie de COVID-19; ii) à l'accroissement des produits tirés des services Internet et des services de transmission de données de troisième vague reflétant la croissance de 7,9 % du nombre d'abonnés aux services Internet au cours des 12 derniers mois et l'augmentation des produits d'exploitation par client en raison des mises à niveau des vitesses Internet, des forfaits comportant une plus grande utilisation des données, de même que des modifications apportées aux tarifs, facteurs neutralisés en partie par le maintien des initiatives mises en place pour aider nos clients durant la pandémie; iii) la hausse des produits tirés des services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente (y compris les services de sécurité), qui découlent des acquisitions d'entreprises, y compris ADT Canada, l'accroissement des services et la croissance du nombre de clients; iv) l'augmentation des produits tirés des services de télévision reflétant une croissance de 4,7 % du nombre d'abonnés au cours des 12 derniers mois; v) la hausse des produits tirés de nos solutions de soins virtuels. Cette croissance a été neutralisée en partie par d'autres facteurs découlant de la pandémie, y compris une baisse des produits tirés des services de santé en raison principalement de la fermeture temporaire des cliniques TELUS Santé pour tous les services non essentiels et de la diminution des demandes de prestations de maladie, ainsi que par la diminution des produits tirés de nos clients d'affaires, ceux-ci ayant réaffecté leurs ressources. De plus, la croissance des produits tirés des services de transmission de données a été neutralisée en partie par la baisse continue des produits tirés des services de transmission de données existants.
- Les **produits tirés des services de transmission de la voix** ont reculé de 74 millions de dollars en 2020, résultat qui reflète la baisse continue des produits tirés des services de transmission de la voix existants découlant du remplacement de la technologie, l'utilisation accrue de forfaits interurbains, ainsi que la retarification. La baisse a été atténuée par notre offre de produits groupés, par nos efforts fructueux au chapitre de la rétention, par la migration des clients vers les plateformes IP, ainsi que par la plus grande utilisation temporaire des services interurbains tenant au fait que nos clients sont demeurés connectés durant la pandémie. Nous avons enregistré une baisse de 3,3 % des abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix au cours des 12 derniers mois, comparativement à une baisse de 3,5 % au cours de la période de 12 mois close le 31 décembre 2019.
- Les **produits tirés des autres services et de l'équipement** se sont accrus de 19 millions de dollars en 2020, en raison essentiellement des ventes d'équipement liées à la technologie intelligente découlant en grande partie des acquisitions d'entreprises.
- Les **ajouts nets au nombre d'abonnés aux services filaires** se sont établis à 240 000 en 2020, soit une hausse de 64 000.
  - Les **ajouts nets d'abonnés à Internet** se sont établis à 157 000 en 2020, en hausse de 50 000, résultat qui est attribuable à la nouvelle demande nette continue de la part des consommateurs et des entreprises pour notre service TELUS PureFibre, tandis que nous avons continué de garder nos clients connectés en leur offrant diverses options en matière d'installation, ainsi qu'à la baisse du taux de désabonnement des clients attribuable à nos initiatives accordant la priorité aux clients et à nos programmes de rétention, au succès remporté par nos offres de services groupés, y compris l'adoption du forfait TELUS Whole Home et le groupement des services mobiles et des services résidentiels, et au nombre moins élevé d'abonnés ayant changé de fournisseur en raison de la pandémie de COVID-19. La priorité que nous continuons d'accorder au branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques (le réseau TELUS PureFibre était offert à environ 81 % des abonnés à nos services à large bande à la fin de 2020), l'élargissement de l'accessibilité de nos services Internet haute vitesse et Télé OPTIK, et le groupement de ces services se sont traduits par une croissance du nombre combiné d'abonnés aux services Internet, aux services de télévision et aux services de sécurité de 212 000 au cours des 12 derniers mois.
  - Les **ajouts nets d'abonnés aux services de télévision** se sont établis à 55 000 en 2020, en baisse de 12 000, ce qui s'explique essentiellement par la baisse des ajouts bruts découlant de l'incidence de la pandémie et par l'évolution de l'environnement favorisant l'accroissement des services de diffusion en continu, facteurs neutralisés en partie par la diminution du taux de désabonnement des abonnés découlant de nos solides efforts en matière de rétention, par le succès remporté par nos offres de services groupés, ainsi que par le nombre moins élevé d'abonnés ayant changé de fournisseur en raison de la pandémie.
  - Les **pertes nettes d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix** se sont limitées à 40 000 en 2020, par rapport à 44 000 en 2019. Les pertes d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix continuent de refléter la tendance au chapitre du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet, facteur atténué en partie par l'élargissement de notre réseau à fibres

optiques et par l'offre de produits groupés, ainsi que par nos solides efforts en matière de rétention, y compris l'offre de tarifs réduits.

- Les **ajouts nets d'abonnés aux services de sécurité** se sont établis à 68 000 en 2020, soit une hausse de 22 000 qui s'explique par une forte croissance et par le fait que nous avons continué d'aider nos clients à demeurer connectés et à se protéger en leur offrant diverses options en matière d'installation, ainsi que par la demande à l'égard de nos offres de produits groupés.

Les résultats au chapitre des mises en service d'abonnés dont il est fait mention ci-dessus ont, au cours de 2020, été touchés par la pandémie de COVID-19 et par les restrictions mises en place pour protéger nos clients et les membres de notre équipe, y compris les mesures de distanciation physique qui ont limité notre capacité à accéder aux résidences et aux locaux des entreprises pour effectuer des installations. Lorsque cela est possible, nous avons mis en place avec succès une procédure qui permet aux clients d'installer eux-mêmes l'équipement grâce au soutien que leur fournissent nos techniciens à l'aide d'un téléphone intelligent.

Les **autres produits** ont augmenté de 64 millions de dollars en 2020, en raison principalement de la réduction et du retrait subséquent d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International, ainsi que de la reprise d'une provision découlant d'un regroupement d'entreprises, facteurs neutralisés en partie par le caractère non récurrent des profits liés à la vente de certains actifs comptabilisés en 2019 et par les autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières.

Les **produits intersectoriels** sont tirés des services fournis au secteur des services mobiles, et comprennent les produits tirés de TELUS International. Ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes du secteur des services mobiles.

Charges d'exploitation – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2020	2019	Variation
Achat de biens et services[1]	**2 892**	2 530	14,3 %
Charge au titre des avantages du personnel[1]	**3 067**	2 369	29,5 %
Charges d'exploitation du secteur des services filaires	**5 959**	4 899	21,6 %

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

Les charges d'exploitation du secteur des services filaires ont augmenté de 1 060 millions de dollars en 2020.

Les **charges au titre de l'achat de biens et services** ont augmenté de 362 millions de dollars en 2020, en raison essentiellement de la hausse des coûts d'exploitation et des frais d'administration découlant des acquisitions d'entreprises et de la croissance des produits de TELUS International, de la croissance des activités commerciales, de la hausse des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre relatifs aux initiatives d'efficience opérationnelle et à la pandémie de COVID-19, de la hausse des coûts des produits afin de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés, y compris les abonnés des services de télévision et des services de soins de santé virtuels, ainsi que de l'accroissement des tarifs liés au contenu télé et de la hausse des créances douteuses découlant de la pandémie. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par les économies tenant à l'intensification de nos initiatives d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts en réponse aux répercussions de la pandémie sur l'économie, ainsi que par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif.

La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 698 millions de dollars en 2020, en raison principalement de l'accroissement des coûts de la rémunération et des avantages du personnel découlant de l'augmentation du nombre d'employés liés aux acquisitions d'entreprises et à la croissance interne des produits tirés de TELUS International, des hausses salariales et du plus grand nombre d'employés ayant reporté leurs vacances en raison de la pandémie. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la diminution des coûts de restructuration et autres coûts liés à la main-d'œuvre, ainsi que par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif.

BAIIA – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	2020	2019	Variation
BAIIA[1]	**1 852**	1 861	(0,5)%
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**221**	102	n.s.
Ajouter : autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières	**10**	2	n.s.
Déduire : retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International	**(71)**	–	n.s.
BAIIA ajusté[1]	**2 012**	1 965	2,3 %
Marge du BAIIA (en %)	**23,7**	27,5	(3,8) pts
Marge du BAIIA ajusté[1,2] (en %)	**26,0**	29,1	(3,1) pts

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

2 La marge du BAIIA ajusté correspond au BAIIA ajusté divisé par les produits d'exploitation et autres produits. Le calcul des produits d'exploitation et autres produits exclut les autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, ainsi que le retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International.

Le BAIIA du secteur des services filaires a diminué de 9 millions de dollars, ou 0,5 %, en 2020. En excluant l'incidence du profit de 71 millions de dollars au retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International comptabilisé au deuxième trimestre de 2020, le BAIIA du secteur des services filaires a diminué de 184 millions de dollars, ou 9,4 %, en 2020.

Le BAIIA ajusté du secteur des services filaires a augmenté de 47 millions de dollars, ou 2,3 %, en 2020. L'augmentation reflète l'apport plus élevé provenant de TELUS International par suite de l'acquisition de CCC, l'accroissement des services offerts aux clients existants et la croissance du nombre d'abonnés; l'augmentation des marges liées aux services Internet; la croissance de nos services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente (y compris les services de sécurité), qui découle des acquisitions d'entreprises et de l'accroissement des services; et les économies tenant à l'intensification de nos initiatives d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts en réponse aux répercussions de la pandémie sur l'économie. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par les répercussions de la pandémie de COVID-19, y compris i) l'interruption temporaire des activités de TELUS International en raison des fermetures de nos emplacements ordonnées par le gouvernement; ii) la réduction des produits tirés de nos clients d'affaires, ceux-ci ayant réaffecté leurs ressources; iii) les initiatives visant à accorder la priorité aux clients, y compris l'annulation temporaire des frais d'utilisation excédentaire; iv) la fermeture temporaire des cliniques TELUS Santé et la diminution des demandes de prestations de maladie en raison de l'incidence persistante de la COVID-19 sur la reprise des activités, qui a neutralisé en partie la croissance des solutions de soins virtuels; v) l'augmentation des créances douteuses, la baisse continue des services de transmission de la voix et de transmission de données existants, la hausse de la charge au titre des avantages du personnel, ainsi que les autres coûts liés aux acquisitions d'entreprises et la croissance des activités commerciales.

BAIIA du secteur des services filaires excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions de dollars)

BAIIA ajusté du secteur des services filaires (en millions de dollars)

6 Évolution de la situation financière

Situation financière aux 31 décembre (en millions de dollars)	2020	2019	Variation	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
Actifs courants				
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**848**	535	313	Se reporter à la *rubrique 7*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.
Débiteurs	**2 355**	1 962	393	Augmentation tenant aux montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement relativement à notre programme Option Retour et au programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS, et augmentation tenant à l'acquisition de Competence Call Center (« CCC ») et aux montants à recevoir au titre des services d'optimisation des processus d'affaires, neutralisées en partie par le moment auquel sont comptabilisées les créances clients liées aux services de gros du secteur des services mobiles et par une augmentation de la correction de valeur pour créances douteuses.
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir	**148**	127	21	Excédent des acomptes provisionnels versés pour le cumul à ce jour sur la charge d'impôt sur le résultat.
Stocks	**407**	437	(30)	Diminution des volumes d'appareils.
Actifs sur contrat	**439**	737	(298)	Se reporter à la description des actifs sur contrat non courants.
Charges payées d'avance	**484**	547	(63)	Diminution du paiement anticipé au titre des contrats d'entretien, déduction faite de l'amortissement, et diminution des loyers payés d'avance.
Actifs dérivés courants	**2**	8	(6)	Diminution du montant nominal des éléments de couverture libellés en dollars américains.
Passifs courants				
Emprunts à court terme	**100**	100	—	Se reporter à la *rubrique 7.7*, *« Vente de créances clients »*.
Créditeurs et charges à payer	**2 962**	2 749	213	Augmentation des charges à payer, de la paie et autres charges salariales connexes, des intérêts à payer et des taxes à la consommation, neutralisée en partie par la réduction du passif au titre des unités d'actions restreintes et par le moment auquel sont comptabilisés les créditeurs. Se reporter à la *note 23* des états financiers consolidés.
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer	**135**	55	80	Augmentation tenant principalement aux activités d'acquisition au cours de la période, neutralisée en partie par l'excédent des acomptes provisionnels pour le cumul à ce jour sur la charge d'impôt sur le résultat.
Dividendes à payer	**403**	352	51	Incidence de l'augmentation du taux de dividendes et du nombre d'actions en circulation.
Facturation par anticipation et dépôts de clients	**772**	675	97	Augmentation de la facturation par anticipation et des dépôts de clients reflétant une plus grande croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles au cours de la période. Se reporter à la *note 24* des états financiers consolidés.
Provisions	**73**	288	(215)	Retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur et excédent des décaissements sur les nouvelles provisions.
Tranche courante de la dette à long terme	**1 432**	1 332	100	Augmentation tenant au reclassement de la dette à long terme lié à l'arrivée à échéance en 2021 des débentures à 10,65 % de série 3 d'un montant de 175 millions de dollars, en juin 2021, neutralisée en partie par une diminution de l'encours du papier commercial.
Passifs dérivés courants	**32**	23	9	Augmentation du montant nominal des éléments de couverture libellés en dollars américains.
Fonds de roulement (actifs courants moins les passifs courants)	**(1 226)**	(1 221)	(5)	TELUS a habituellement un fonds de roulement négatif. Se reporter à *« Plan financier et plan de gestion de la structure du capital »*, à la *rubrique 4.3*, ainsi qu'à la *note 4 c*) des états financiers consolidés.

Situation financière aux 31 décembre (en millions de dollars)	**2020**	2019	Variation	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
Actifs non courants				
Immobilisations corporelles, montant net	**15 014**	14 232	782	Se reporter à *« Dépenses d'investissement »* à la *rubrique 7.3*, *« Sorties liées aux activités d'investissement »* ainsi qu'à *« Amortissement des immobilisations corporelles »* à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*.
Immobilisations incorporelles, montant net	**15 026**	12 846	2 180	Se reporter à *« Dépenses d'investissement »* à la *rubrique 7.3*, *« Sorties liées aux activités d'investissement »* ainsi qu'à *« Amortissement des immobilisations incorporelles »* à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*.
Goodwill, montant net	**7 235**	5 307	1 928	Augmentation tenant principalement aux acquisitions de CCC, de Lionbridge AI, d'AFS Technologies Inc., de EQ Care et de Mobile Klinik. Se reporter à la *note 18* des états financiers consolidés.
Actifs sur contrat	**268**	328	(60)	Diminution principalement attribuable à la réduction du nombre d'appareils financés tenant au lancement du programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS. Également, proportion plus élevée de clients qui ont apporté leur propre appareil, et diminution du nombre de nouveaux contrats en raison de la pandémie.
Autres actifs à long terme	**1 106**	919	187	Augmentation des montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement et augmentation des placements de portefeuille, neutralisées en partie par une diminution de l'actif au titre des régimes de retraite tenant à l'excédent du montant découlant de la réévaluation des hypothèses financières sur l'incidence des rendements des régimes de retraite supérieurs au taux d'actualisation. Se reporter à la *note 20* des états financiers consolidés.
Passifs non courants				
Provisions	**924**	590	334	Augmentation nette des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations tenant à la variation du taux d'actualisation et aux provisions au titre de la restructuration, et augmentation des provisions au titre des acquisitions d'entreprises.
Dette à long terme	**18 856**	17 142	1 714	Se reporter à la *rubrique 7.4*, *« Entrées liées aux activités de financement »*.
Autres passifs à long terme	**1 265**	806	459	Augmentation du passif au titre des régimes de retraite tenant à l'excédent des pertes découlant de la réévaluation des hypothèses financières sur l'incidence des rendements des régimes de retraite supérieurs au taux d'actualisation, et augmentation du montant nominal des éléments de couverture du dollar américain, et variation défavorable de l'écart entre le taux de couverture et le taux réel à la date de clôture. Se reporter à la *note 27* des états financiers consolidés.
Impôt sur le résultat différé	**3 776**	3 214	562	Augmentation générale des différences temporaires entre la valeur comptable et la valeur fiscale des actifs et des passifs, y compris ceux découlant des acquisitions d'entreprises, neutralisée en partie par la diminution des montants des réévaluations du régime d'avantages du personnel comptabilisés dans les autres éléments du résultat global.
Capitaux propres				
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	**12 074**	10 548	1 526	Se reporter aux *états consolidés des variations des capitaux propres* dans les états financiers consolidés.
Participations ne donnant pas le contrôle	**528**	111	417	Se reporter aux *états consolidés des variations des capitaux propres* dans les états financiers consolidés.

7 Situation de trésorerie et sources de financement

La présente rubrique comporte des déclarations prospectives, y compris celles concernant le ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») et le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Se reporter à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives* figurant au début du rapport de gestion. Se reporter à la *rubrique 1.2* pour une analyse plus détaillée de la pandémie de COVID-19 et de son incidence sur la situation de trésorerie et les sources de financement.

7.1 Aperçu

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

Flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2020**	2019	Variation
Entrées liées aux activités d'exploitation	**4 574**	3 927	647
Sorties liées aux activités d'investissement	**(6 165)**	(5 044)	(1 121)
Entrées liées aux activités de financement	**1 904**	1 238	666
Augmentation de la trésorerie et des placements temporaires, montant net	**313**	121	192
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début	**535**	414	121
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin	**848**	535	313

7.2 Entrées liées aux activités d'exploitation

Analyse des variations des entrées liées aux activités d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2020**	2019	Variation
BAIIA[1] (se reporter à la *rubrique 5.4* et à la *rubrique 5.5*)	**5 494**	5 554	(60)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	**35**	(36)	71
Charge au titre des régimes à prestations définies du personnel, déduction faite des cotisations de l'employeur	**51**	37	14
Charge de rémunération fondée sur des actions, déduction faite des paiements	**27**	(2)	29
Intérêts payés, déduction faite des intérêts reçus	**(727)**	(707)	(20)
Paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues	**(430)**	(644)	214
Autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	**124**	(275)	399
Entrées liées aux activités d'exploitation	**4 574**	3 927	647

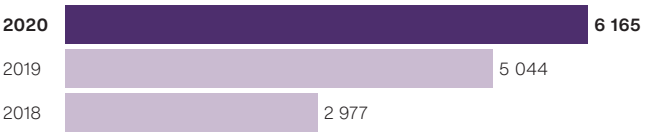
1 Se reporter à la description fournie à la section *« BAIIA »*, à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières »*.

Les entrées liées aux activités d'exploitation ont augmenté de 647 millions de dollars en 2020.

- Les coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements, se sont traduits par une variation nette de 71 millions de dollars en 2020. Nous avons effectué des décaissements au titre des coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite de la charge, moins élevés relativement à l'amélioration de notre structure de coûts générale et de notre efficacité opérationnelle, et nous avons engagé des coûts de restructuration et autres coûts liés à la pandémie de COVID-19. De plus, nous avons engagé des coûts de restructuration et autres coûts relativement à nos acquisitions de Competence Call Center (« CCC ») et de Lionbridge AI.
- Les intérêts payés, déduction faite des intérêts reçus, ont augmenté de 20 millions de dollars en 2020, en raison principalement de l'augmentation du solde moyen de la dette à long terme, qui a été neutralisée en partie par la réduction du taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme et par la diminution de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme.
- Les paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues, ont diminué de 214 millions de dollars en 2020, en raison principalement d'un paiement d'impôt final versé au premier trimestre de 2019 pour l'année d'imposition 2018, qui s'est chiffré à 270 millions de dollars et ne s'est pas reproduit en 2020.
- Pour une analyse des autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation, se reporter à la *rubrique 6*, *« Évolution de la situation financière »*, ainsi qu'à la *note 31 a)* des états financiers consolidés.

Entrées liées aux activités d'exploitation (en millions de dollars)

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



7.3 Sorties liées aux activités d'investissement

Analyse des variations des sorties liées aux activités d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2020	2019	Variation
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	**(2 822)**	(2 952)	130
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre	**–**	(942)	942
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions, montant net	**(3 205)**	(1 105)	(2 100)
Avances aux coentreprises immobilières et à l'entreprise associée et participations dans les coentreprises immobilières et l'entreprise associée, déduction faite des sommes reçues des coentreprises immobilières	**(95)**	(28)	(67)
Produit des cessions	**86**	16	70
Investissements dans des placements de portefeuille et autres	**(129)**	(33)	(96)
Sorties liées aux activités d'investissement	**(6 165)**	(5 044)	(1 121)

Les sorties liées aux activités d'investissement ont augmenté de 1 121 millions de dollars en 2020.

- La diminution des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, pour l'exercice 2020, s'explique principalement par ce qui suit :
  - La baisse des dépenses d'investissement de 131 millions de dollars (se reporter au tableau *« Mesures des dépenses d'investissement »* et à l'analyse ci-dessous).
  - L'augmentation des paiements relatifs aux dépenses d'investissement tenant au moment auquel les paiements ont été effectués, la variation des créditeurs et charges à payer connexes ayant diminué de 19 millions de dollars.
- Les paiements en trésorerie au titre des licences de spectre comptabilisés au deuxième trimestre de 2019 ont trait aux enchères de spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz.
- En 2020, nous avons effectué des paiements en trésorerie au titre de nombreuses acquisitions, y compris CCC, Mobile Klinik, AFS Technologies Inc. (« AFS »), EQ Care et Lionbridge AI, dont il est fait mention à la *rubrique 1.3*, ainsi que d'autres acquisitions d'entreprises non significatives sur une base individuelle qui complètent nos lignes d'activité existantes. En comparaison, nous avons effectué un certain nombre d'acquisitions d'entreprises en 2019, y compris une entreprise offrant des services de réseau géré, des services infonuagiques ainsi que des services de sécurité et des services de transmission de la voix, une entreprise offrant des solutions personnalisées de gestion de données et de programmes, Services de sécurité ADT Canada, inc. (« ADT Canada »), et d'autres acquisitions d'entreprises non significatives sur une base individuelle qui complètent nos lignes d'activité existantes.
- Les avances aux coentreprises immobilières et à l'entreprise associée et les participations dans les coentreprises immobilières et l'entreprise associée, déduction faite des sommes reçues des coentreprises immobilières, ont augmenté de 67 millions de dollars en 2020, essentiellement en ce qui a trait à notre acquisition d'une participation de base de 28 % dans Miovision Technologies Incorporated.
- Le produit des cessions a augmenté de 70 millions de dollars en 2020, en raison principalement de la vente de certains actifs.
- Les investissements dans des placements de portefeuille et autres ont augmenté de 96 millions de dollars en 2020, et ont trait à des placements de portefeuille stratégiques ayant le potentiel d'influer de façon importante sur les facteurs de croissance, d'incidence et d'envergure des occasions en matière de développement de produits et de service à la clientèle.

Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions de dollars)

Mesures des dépenses d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio d'intensité du capital)	2020	2019	Variation
Dépenses d'investissement[1]			
Secteur des services mobiles	**810**	889	(8,9)%
Secteur des services filaires	**1 965**	2 017	(2,6)%
Données consolidées	**2 775**	2 906	(4,5)%
Intensité des dépenses d'investissement du secteur des services mobiles (en %)	**10**	11	(1) pt
Intensité des dépenses d'investissement du secteur des services filaires (en %)	**25**	30	(5) pts
Intensité des dépenses d'investissement consolidées[2] (en %)	**18**	20	(2) pts

1 Les dépenses d'investissement comprennent les actifs acquis, à l'exception des actifs au titre de droits d'utilisation, relativement auxquels aucun paiement n'a encore été effectué; par conséquent, ces dépenses diffèrent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Se reporter à la *note 31* des états financiers consolidés pour plus de détails.

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

Les **dépenses d'investissement consolidées** ont diminué de 131 millions de dollars en 2020, en raison de notre calendrier des activités de déploiement de la fibre optique et de l'efficience dans la gestion des dépenses liées à notre réseau 4G. Ces diminutions ont été neutralisées en partie par l'accroissement de nos investissements dans notre réseau 5G, par l'augmentation des dépenses d'investissement afin de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés, ainsi que par les investissements additionnels visant à accroître la capacité et la fiabilité des systèmes durant la pandémie. En raison de nos investissements continus, nous poursuivons l'accroissement des vitesses et de la couverture de notre réseau mobile, ce qui nous a permis de lancer notre réseau 5G, nous continuons le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises à notre technologie à fibres optiques, et nous maintenons nos efforts visant à assurer la fiabilité des systèmes de même que l'efficience et l'efficacité opérationnelles. Ces investissements soutiennent également la croissance du nombre d'abonnés aux services Internet, aux services de télévision et aux services de sécurité, répondent à la demande de nos clients concernant des vitesses Internet plus élevées, et accroissent la portée et la fonctionnalité de nos solutions d'affaires, de nos solutions en santé et de nos solutions agricoles. Au 31 décembre 2020, le réseau TELUS PureFibre était offert à environ 81 % des abonnés à nos services à large bande. De plus, au 31 décembre 2020, notre réseau 5G couvrait plus de 10,5 millions de Canadiens, soit plus de 28 % de la population, et il était offert dans plus de 75 collectivités.

7.4 Entrées liées aux activités de financement

Analyse des variations des entrées liées aux activités de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2020**	2019	Variation
Actions ordinaires émises	**1 495**	–	1 495
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	**(930)**	(1 149)	219
Émission (remboursement) d'emprunts à court terme, montant net	**(8)**	(1)	(7)
Émission de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements par anticipation et à l'échéance	**1 019**	2 444	(1 425)
Actions d'une filiale émises aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle	**400**	(9)	409
Autres	**(72)**	(47)	(25)
Entrées liées aux activités de financement	**1 904**	1 238	666

Les entrées liées aux activités de financement ont augmenté de 666 millions de dollars en 2020.

Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires (en millions de dollars)

Actions ordinaires émises

Les actions ordinaires émises reflètent les 57,5 millions d'actions ordinaires émises au premier trimestre de 2020, comme il est décrit à *« Émission de titres de capitaux propres »*, la *rubrique 1.3*.

Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires

Le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions propres aux fins de ce régime plutôt que d'acquérir des actions ordinaires sur le marché boursier. Avec prise d'effet pour les dividendes versés le 1er octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires à même les actions propres à un escompte de 2 %. Les paiements en trésorerie au titre des dividendes ont diminué de 219 millions de dollars en 2020, le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés ayant acquis un nombre plus élevé d'actions ordinaires à même les actions propres aux fins de ce régime. Ce facteur a été neutralisé en partie par l'augmentation du nombre d'actions en circulation et par la hausse des taux de dividende en vertu de notre programme de croissance du dividende (se reporter à la *rubrique 4.3*). Au cours de 2020, le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions ordinaires pour un montant de 539 millions de dollars.

En janvier 2021, nous avons versé des dividendes de 251 millions de dollars aux détenteurs d'actions ordinaires, et le fiduciaire a racheté des actions propres ordinaires en vertu du régime de réinvestissement des dividendes pour un montant de 152 millions de dollars, portant le total à 403 millions de dollars.

Émission (remboursement) d'emprunts à court terme, montant net

Au premier trimestre de 2020, nous avons utilisé, et remboursé, un montant de 200 millions de dollars avancé par une fiducie de titrisation sans lien de dépendance. Au troisième trimestre de 2020, nous avons émis des emprunts à court terme de 15 millions de dollars et remboursé des emprunts de 8 millions de dollars relativement aux activités de regroupement d'entreprises. Au quatrième trimestre de 2020, TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International ») a remboursé le prélèvement lié à un crédit de sécurité de 11 millions de dollars US.

Émission et remboursement par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme

En 2020, les remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme, déduction faite des émissions, se sont élevés à 1 019 millions de dollars, soit une variation de 1 425 millions de dollars, comparativement aux émissions de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements par anticipation et à l'échéance, de 2 444 millions de dollars en 2019; ces remboursements se composaient principalement de ce qui suit :

- Une diminution nette de l'encours du papier commercial de 284 millions de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change, le solde ayant été ramené à 731 millions de dollars (574 millions de dollars US) au 31 décembre 2020, comparativement à un solde de 1 015 millions de dollars (781 millions de dollars US) au 31 décembre 2019. Lorsque nous l'utilisons, notre programme de papier commercial nous permet d'obtenir des fonds à faible coût et est entièrement garanti par la facilité de crédit renouvelable (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*).
- Une augmentation des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. (la « facilité de crédit de TELUS International »), compte tenu de l'incidence des taux de change, de 1 373 millions de dollars. Au 31 décembre 2020, les prélèvements nets sur la facilité consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation) s'élevaient à 1 428 millions de dollars US, et au 31 décembre 2019, les prélèvements nets se chiffraient à 336 millions de dollars US. L'augmentation des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International a servi à financer les acquisitions de CCC et de Lionbridge AI. Comme il est décrit à la *note 28 d)* des états financiers consolidés, en février 2021, TELUS International a effectué un premier appel public à l'épargne (« PAPE ») visant des actions à droit de vote subalterne (les « actions à droit de vote subalterne de TELUS International »); TELUS Corporation ainsi qu'un actionnaire ne détenant pas le contrôle de TELUS International ont également individuellement effectué un placement d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International dans le cadre du PAPE. Au 11 février 2021, une tranche d'environ 0,6 milliard de dollars (0,5 milliard de dollars US) du produit net tiré du placement avait servi à réduire l'encours de la dette en vertu de la facilité de crédit de TELUS International. La facilité de crédit de TELUS International est sans recours pour TELUS Corporation.
- L'émission, le 29 mai 2020, de billets de premier rang non garantis à 2,35 % de série CAC d'un montant de 600 millions de dollars arrivant à échéance le 27 janvier 2028, et d'un montant de 400 millions de dollars dans le cadre de la réémission de billets à 3,95 % de série CAB arrivant à échéance le 16 février 2050. Le produit net de ce placement a servi au remboursement par anticipation de l'intégralité des billets à 3,60 % de série CM d'un montant de 400 millions de dollars arrivant à échéance le 26 janvier 2021 et au remboursement par anticipation de l'intégralité des billets à 3,20 % de série CO d'un montant de 500 millions de dollars arrivant à échéance le 5 avril 2021, ainsi qu'aux fins générales de la société. La prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme liée au remboursement intégral des billets de série CM d'un montant de 400 millions de dollars et des billets de série CO d'un montant de 500 millions de dollars s'élève à 18 millions de dollars avant impôt sur le résultat.
- L'émission, le 5 octobre 2020, de billets de premier rang non garantis à 2,05 % de série CAD d'un montant de 500 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 7 octobre 2030. Le produit net de cette émission a été utilisé aux fins générales de la société, notamment aux fins des investissements dans notre réseau à large bande et des autres dépenses d'investissement conformes à notre stratégie de croissance, et a servi à rembourser le papier commercial.
- Nous avons remboursé un montant de 185 millions de dollars et de 118 millions de dollars, respectivement, relativement aux autres passifs acquis au titre de la dette à long terme, dans le cadre de nos acquisitions de CCC et d'AFS.

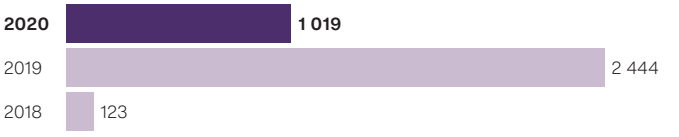
En comparaison, en 2019, les émissions de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements par anticipation et à l'échéance, se sont établies à 2 444 millions de dollars et se composaient principalement de ce qui suit :

- Une augmentation nette de l'encours du papier commercial de 241 millions de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change, par rapport au solde de 774 millions de dollars (569 millions de dollars US) au 31 décembre 2018.

- Une augmentation des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International, compte tenu de l'incidence des taux de change, de 12 millions de dollars. Au 31 décembre 2018, les prélèvements nets se chiffraient à 313 millions de dollars US.
- L'émission, le 3 avril 2019, de billets de premier rang non garantis à 3,30 % de série CY d'un montant de 1,0 milliard de dollars, qui arriveront à échéance le 2 mai 2029.
- L'émission, le 28 mai 2019, de billets de premier rang non garantis à 4,30 % d'un montant de 500 millions de dollars US, qui arriveront à échéance le 15 juin 2049.
- L'émission, le 2 juillet 2019, de billets de premier rang non garantis à 2,75 % de série CZ d'un montant de 800 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 8 juillet 2026.
- L'émission, le 16 décembre 2019, de billets de premier rang non garantis à 3,15 % de série CAA d'un montant de 600 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 19 février 2030, et de billets de premier rang non garantis à 3,95 % de série CAB d'un montant de 400 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 16 février 2050.
- Le remboursement par anticipation de l'intégralité des billets à 5,05 % de série de CH d'un montant de 1 milliard de dollars arrivant à échéance le 23 juillet 2020. La prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme s'est élevée à 28 millions de dollars avant impôt sur le résultat.

La durée moyenne à l'échéance de notre dette à long terme (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) était d'environ 12,2 ans au 31 décembre 2020, en baisse comparativement à environ 12,8 ans au 31 décembre 2019. De plus, le coût moyen pondéré de notre dette à long terme (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) était de 3,80 % au 31 décembre 2020, en baisse comparativement à 3,94 % au 31 décembre 2019.

Augmentation nette de la dette à long terme (en millions de dollars)



Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette à long terme (en années)

Actions d'une filiale émises aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle

En 2020, notre filiale, TELUS International, a émis des actions aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle, en ce qui a trait aux acquisitions de CCC et de Lionbridge AI.

Autres

En 2020, nous avons engagé certains frais d'émission relativement à l'émission de titres de créance, liés à l'émission de billets de série CAC d'un montant de 600 millions de dollars, de billets de série CAB d'un montant de 400 millions de dollars et de billets de série CAD d'un montant de 500 millions de dollars. De plus, nous avons engagé certains frais d'émission relativement à l'émission de 57,5 millions d'actions ordinaires au premier trimestre de 2020. TELUS International a également engagé certains frais aux fins de la modification et de l'augmentation de la facilité de crédit de TELUS International.

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

La **dette nette** au 31 décembre 2020 s'est établie à 19,8 milliards de dollars, soit une hausse de 1,6 milliard de dollars par rapport à l'exercice précédent, découlant principalement des prélèvements nets plus élevés sur la facilité de crédit de TELUS International consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation), ainsi que de l'émission, en mai 2020, de billets de série CAC d'un montant de 600 millions de dollars et de la réémission de billets de série CAB d'un montant de 400 millions de dollars, et de l'émission, en octobre 2020, de billets de série CAD d'un montant de 500 millions de dollars décrits à la *rubrique 7.4*. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par le remboursement par anticipation de billets de série CM et de billets de série CO décrit à la *rubrique 7.4*, et par la diminution de l'encours du papier commercial ainsi que par l'augmentation de la trésorerie et des placements temporaires.

La **dette à taux fixe en proportion du total de la dette** ne tient pas compte des obligations locatives et des autres passifs au titre de la dette à long terme, et s'est établie à 89 % au 31 décembre 2020, soit un résultat en baisse par rapport à 92 % à l'exercice précédent; ce résultat tient essentiellement i) à une augmentation des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation), qui est sans recours pour TELUS Corporation; ii) au remboursement par anticipation des billets de série CM et des billets de série CO décrit à la *rubrique 7.4*. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par i) l'émission, en mai 2020, de billets de série CAC d'un montant de 600 millions de dollars et la réémission de billets de série CAB d'un montant de 400 millions de dollars, et l'émission, en octobre 2020, de billets de série CAD d'un montant de 500 millions de dollars décrites à la *rubrique 7.4*; ii) une diminution de l'encours du papier commercial, qui est classé comme une dette à taux variable aux fins de ce calcul.

Le **ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** s'est établi à 3,45 fois au 31 décembre 2020, en hausse par rapport à 3,20 fois à l'exercice précédent. Notre objectif à long terme relatif à cette mesure se situe dans une fourchette de 2,20 à 2,70 fois, ce qui est selon nous conforme au maintien de notations du crédit de première qualité de BBB+, ou de notations équivalentes, et nous donne un accès raisonnable à des capitaux. Au 31 décembre 2020, ce ratio sortait toujours de la fourchette cible à long terme en raison des émissions antérieures de titres de créance supplémentaires, aux fins principalement des acquisitions d'entreprises, facteurs neutralisés en partie par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. La croissance du BAIIA a diminué en raison de l'incidence de la pandémie de COVID-19. Au 31 décembre 2020, les acquisitions d'entreprises au cours des 12 derniers mois ont occasionné une augmentation du ratio d'environ 0,45, et l'acquisition des licences de spectre a occasionné une augmentation du ratio d'environ 0,20. En raison de nos récentes acquisitions de licences de spectre, nous avons plus que doublé notre spectre à l'échelle nationale, et ces licences représentent un investissement qui nous permettra d'accroître la capacité de notre réseau afin de continuer à soutenir la croissance de la consommation de données, ainsi que la croissance des abonnés aux services mobiles. Étant donné les besoins de trésorerie pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz tenues en 2019 et pour les prochaines enchères de licences de spectre, ainsi que notre incapacité à prédire l'incidence de la pandémie de COVID-19, l'évaluation de l'indication et le moment auquel le ratio reviendra dans la fourchette visée sont encore à déterminer; cependant, nous comptons faire en sorte que le ratio soit ramené en deçà de 2,70 fois à moyen terme (lorsque les prochaines enchères de spectre auront eu lieu, en 2021, en 2022 et en 2023), ce qui s'aligne sur notre stratégie à long terme. Bien que ce ratio sorte de notre fourchette cible à long terme, nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de levier financier n'était pas supérieur à 4,25:1,00 au 31 décembre 2020 (se reporter à la *rubrique 7.6*, « *Facilités de crédit* »). Comme il est décrit à la *note 28 d)* des états financiers consolidés, en février 2021, TELUS International a effectué un PAPE visant des actions à droit de vote subalterne de TELUS International; TELUS Corporation ainsi qu'un actionnaire ne détenant pas le contrôle de TELUS International ont

également individuellement effectué un placement d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International dans le cadre du PAPE. Au 11 février 2021, une tranche d'environ 0,6 milliard de dollars du produit net tiré du placement avait servi à réduire l'encours de la dette en vertu de la facilité de crédit de TELUS International, et une tranche de 0,2 milliard de dollars (composée du produit net de la cession des actions à droit de vote subalterne de TELUS International détenues par TELUS Corporation) du placement était incluse au poste « Trésorerie et placements temporaires, montant net ». Si une telle réduction, ou une telle prise en compte, respectivement, avait été effectuée au 31 décembre 2020, le ratio pro forma de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts aurait été de 3,30 fois.

BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions de dollars)

Le BAIIA est une mesure non conforme aux PCGR.

Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts (fois)

Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

Aux 31 décembre et pour les périodes de 12 mois closes à ces dates	2020	2019	Variation
Composantes des ratios d'endettement et de couverture[1] (en millions de dollars)			
Dette nette	**19 826**	18 199	1 627
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**5 753**	5 688	65
Charges d'intérêts, montant net	**792**	755	37
Ratios d'endettement			
Dette à taux fixe en proportion du total de la dette (excluant les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) (en %)	**89**	92	(3) pts
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette à long terme (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) (en années)	**12,2**	12,8	(0,6)
Taux d'intérêt moyen pondéré de la dette à long terme (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) (en %)	**3,80**	3,94	(0,14) pt
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1] (fois)	**3,45**	3,20	0,25
Ratios de couverture[1] (fois)			
Couverture par le bénéfice	**3,2**	4,0	(0,8)
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**7,3**	7,5	(0,2)
Autres mesures[1] (en %)			
Calculé selon les mesures de la direction			
Ratio de distribution lié aux actions ordinaires – déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	**67**	115	(48) pts
Calculé selon les mesures conformes aux normes IFRS de l'IASB les plus comparables			
Ratio de dividendes lié aux actions ordinaires déclarés par rapport aux entrées liées aux activités d'exploitation, moins les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**84**	133	(49) pts

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

Le ratio de couverture par le bénéfice s'est établi à 3,2 fois en 2020, en baisse par rapport à 4,0 fois à l'exercice précédent. La diminution du bénéfice avant les coûts d'emprunt et l'impôt sur le résultat a donné lieu à une baisse de 0,7 du ratio, et l'augmentation des coûts d'emprunt s'est traduite par une baisse de 0,1 du ratio.

Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est établi à 7,3 fois en 2020, en baisse par rapport à 7,5 fois à l'exercice précédent. La croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est traduite par une hausse de 0,1 du ratio, et l'augmentation du montant net des charges d'intérêts s'est traduite par une baisse de 0,3 du ratio.

Ratio de distribution lié aux actions ordinaires : Les décisions touchant les distributions réelles liées aux actions ordinaires continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil de notre situation financière et de nos perspectives, ainsi qu'à notre fourchette à long terme visée concernant le ratio de distribution lié aux actions ordinaires, qui est de 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective. À compter de 2020, afin d'assurer une cohérence avec la manière dont nous gérons nos activités, nous avons mis à jour notre ratio de distribution lié aux actions ordinaires révisé présenté pour qu'il soit une mesure historique équivalant au total des dividendes déclarés liés aux actions ordinaires des quatre trimestres les plus récents, comptabilisés dans les états financiers, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes, divisé par le total des flux de trésorerie disponibles pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires. Les flux de trésorerie disponibles annuels sont le dénominateur applicable aux exercices (les flux de trésorerie disponibles sont une mesure non conforme aux PCGR; se reporter à la *rubrique 11.1*). La mesure historique pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2020 est présentée à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, la mesure historique de notre ratio de distribution lié aux actions ordinaires se situait dans la fourchette visée, en raison du taux de participation au régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat actualisé.

TELUS International entend conserver tous les fonds disponibles et tout bénéfice futur afin de soutenir l'exploitation et de financer la croissance et le développement de ses activités. Ainsi, TELUS International n'entend pas déclarer ni verser de dividendes en trésorerie sur les actions à droit de vote subalterne de TELUS International dans un avenir prévisible.

7.6 Facilités de crédit

Au 31 décembre 2020, nous avions des liquidités disponibles de plus de 1,5 milliard de dollars en vertu de la facilité de crédit renouvelable de TELUS, et nous avions des liquidités disponibles d'un montant de 155 millions de dollars en vertu de la facilité de crédit de TELUS International consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation). Nous disposions également d'un montant de 400 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients (se reporter à la *rubrique 7.7*, *« Vente de créances clients »*). Ces montants sont conformes à notre objectif visant à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1,0 milliard de dollars.

Facilité de crédit renouvelable de TELUS

Nous disposons d'une facilité de crédit renouvelable non garantie de 2,25 milliards de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) conclue avec un consortium se composant d'institutions financières et dont l'échéance est le 31 mai 2023. La facilité de crédit renouvelable est utilisée aux fins générales de la société, notamment à titre de sûreté pour le papier commercial, le cas échéant.

Facilité de crédit renouvelable de TELUS au 31 décembre 2020

(en millions de dollars)	Échéance	Montant disponible	Montant utilisé	Lettres de crédit émises, mais non utilisées	Sûreté pour le programme de papier commercial	Liquidités disponibles
Facilité de crédit renouvelable[1]	31 mai 2023	2 250	–	–	(731)	1 519

1 Dollars canadiens ou équivalent des dollars américains.

Notre facilité de crédit renouvelable comporte les clauses restrictives habituelles. Celles-ci nous interdisent notamment de laisser notre ratio de levier financier consolidé dépasser 4,25:1,00 et de laisser notre ratio de couverture consolidé être inférieur à 2,00:1,00 à la fin d'un trimestre financier. Au 31 décembre 2020, notre ratio de levier financier consolidé s'établissait à 3,45:1,00 et notre ratio de couverture consolidé à 7,26:1,00. On s'attend à ce que ces ratios demeurent conformes aux clauses restrictives. Il y a certaines petites différences entre le calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture en vertu de la facilité de crédit renouvelable et le calcul de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Les calculs n'ont jamais présenté de différences importantes. La réévaluation, le cas échéant, des immobilisations corporelles, des immobilisations incorporelles et du goodwill aux fins comptables n'a pas d'incidence sur les clauses restrictives. L'accès continu à nos facilités de crédit n'est pas assujetti au maintien d'une notation en particulier.

Papier commercial

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit renouvelable, qui nous permet d'émettre à tout moment du papier commercial d'un montant maximal de 1,4 milliard de dollars au 31 décembre 2020. Nous utilisons des contrats de change à terme pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial libellé en dollars américains. Le programme de papier commercial doit être utilisé aux fins générales de la société, y compris, sans s'y limiter, pour les dépenses d'investissement et les placements. Notre capacité à avoir un accès raisonnable au marché du papier commercial aux États-Unis dépend de nos notations du crédit (se reporter à la *rubrique 7.8*, *« Notations du crédit »*).

Facilité de crédit de TELUS International

Au 31 décembre 2020, TELUS International (Cda) Inc. avait une facilité de crédit garantie par ses actifs et venant à échéance le 28 janvier 2025, avec un consortium d'institutions financières auquel s'est jointe en 2020 TELUS Corporation. La facilité de crédit de TELUS International comprend une composante renouvelable de 620 millions de dollars US (consentie par TELUS Corporation en sa qualité de coprêteur à 12,5 %) et une composante renouvelable de 230 millions de dollars US, ainsi qu'une composante emprunt à terme amortissable de 600 millions de dollars US (consentie par TELUS Corporation en sa qualité de coprêteur à 12,5 %) et une composante emprunt à terme amortissable de 250 millions de dollars US. La facilité de crédit de TELUS International est sans recours pour TELUS Corporation. Le taux d'intérêt moyen pondéré des composantes renouvelables et des composantes emprunt à terme en cours était de 2,90 % au 31 décembre 2020.

Comme il est décrit à la *note 28 d)* des états financiers consolidés, en février 2021, TELUS International a effectué un PAPE visant des actions à droit de vote subalterne de TELUS International; TELUS Corporation ainsi qu'un actionnaire ne détenant pas le contrôle de TELUS International ont également individuellement effectué un placement d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International dans le cadre du PAPE. Au 11 février 2021, une tranche d'environ 0,6 milliard de dollars (0,5 milliard de dollars US) du produit net tiré du placement avait servi à réduire l'encours de la dette en vertu de la facilité de crédit de TELUS International.

Autres facilités sous forme de lettres de crédit

Au 31 décembre 2020, nous disposions de lettres de crédit en cours de 190 millions de dollars, lesquelles ont été émises en vertu de diverses facilités non engagées; ces facilités de lettres de crédit s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit conformément à notre facilité de crédit bancaire engagée. Au 31 décembre 2020, nous disposions de liquidités disponibles d'un montant de 131 millions de dollars aux termes de diverses facilités non engagées sous forme de lettres de crédit.

7.7 Vente de créances clients

TELUS Communications Inc., filiale entièrement détenue de TELUS, est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque canadienne de l'annexe I, aux termes de laquelle elle est en mesure de vendre une participation dans certaines créances, jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 500 millions de dollars. La convention demeurera en vigueur jusqu'au 31 décembre 2021 et, au 31 décembre 2020, les liquidités disponibles s'élevaient à 400 millions de dollars. (Se reporter à la *note 22* des états financiers consolidés.) Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par une décomptabilisation des créances clients cédées.

TELUS Communications Inc. doit maintenir une notation de DBRS Ltd. d'au moins BB, sinon la fiducie de titrisation pourrait exiger la dissolution du programme de vente avant la fin de la durée. Au 11 février 2021, la notation était plus élevée que la notation minimale devant être maintenue.

7.8 Notations du crédit

Aucun changement n'a été apporté à nos notations du crédit de première qualité en 2020, ou au 11 février 2021. Nous sommes d'avis que le respect de la plupart de nos politiques financières énoncées (se reporter à la *rubrique 4.3*) conjugué aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation du crédit continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers. (Se reporter à l'analyse des risques, à la *rubrique 10.13*, *« Financement, dette et dividendes »*.)

7.9 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels

Instruments financiers

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Engagements et passifs éventuels

Obligations contractuelles au 31 décembre 2020

(en millions de dollars)	2021	2022	2023	2024	2025	2026–2030	Par la suite	Total
Emprunts à court terme								
Obligations au titre des intérêts	1	–	–	–	–	–	–	1
Obligations au titre du capital[1]	100	–	–	–	–	–	–	100
	101	–	–	–	–	–	–	101
Dette à long terme								
Obligations au titre des intérêts	677	627	586	558	486	1 763	4 117	8 804
Échéances relatives au capital	991	1 577	563	1 148	2 382	6 190	5 760	18 611
	1 658	2 204	1 149	1 706	2 868	7 953	9 877	27 415
Contrats de location								
Obligations au titre des intérêts	71	54	47	40	33	109	91	445
Échéances relatives au capital	467	317	183	151	112	308	288	1 826
	538	371	230	191	145	417	379	2 271
Engagement lié aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction[2]	–	–	–	–	–	–	–	–
Coûts d'occupation[2]	124	114	106	92	72	166	80	754
Obligations d'achat[3]								
Charges d'exploitation	1 435	459	153	172	200	969	177	3 565
Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	273	8	6	4	–	–	–	291
	1 708	467	159	176	200	969	177	3 856
Passifs financiers ne portant pas intérêt	2 669	74	8	8	9	12	–	2 780
Autres obligations	65	2	8	1	50	62	60	248
Total	6 863	3 232	1 660	2 174	3 344	9 579	10 573	37 425

1 Se reporter à la *rubrique 7.7*, *« Vente de créances clients »*.
2 Les engagements liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction reflètent les montants des prêts relatifs à une coentreprise immobilière, une partie liée. Les coûts d'occupation tiennent compte des transactions conclues avec les coentreprises immobilières. Se reporter à la *rubrique 7.11*, *« Transactions entre parties liées »*.
3 Le cas échéant, les obligations d'achat tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2020. Les obligations d'achat comprennent les éventuels frais d'exploitation et dépenses d'investissement qui ont déjà fait l'objet d'ententes contractuelles à la date de clôture de l'exercice considéré et comprennent les estimations de prix et de volumes les plus probables lorsque la situation l'exige. Comme les obligations d'achat reflètent la situation du marché au moment où elles ont été contractées à l'égard des éléments achetés, elles pourraient ne pas être représentatives des exercices futurs. Les obligations découlant de contrats de dotation en personnel ou de toute autre convention collective ont été exclues.

Réclamations et poursuites

Diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs et des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations ont été déposées contre nous et, dans certains cas, contre d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. Aussi, nous avons reçu des avis de réclamation ou sommes au courant de certaines réclamations éventuelles (incluant des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle) contre nous et, dans certains cas, d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. (Se reporter à l'analyse des risques connexes, à la *rubrique 10.16*, *« Litiges et questions d'ordre juridique »*.)

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

Toutefois, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, y compris sur nos flux de trésorerie, sauf en ce qui concerne les éléments décrits à la *note 29 a)* des états financiers consolidés. Il s'agit d'un jugement important pour nous (se reporter à la *rubrique 8.1*, *« Estimations comptables critiques et jugements »*).

Obligations en matière d'indemnisation

Dans le cours normal de nos activités, nous fournissons une indemnisation à l'égard de certaines transactions. Ces obligations en matière d'indemnisation prévoient différentes durées. Ces indemnisations nous obligent à compenser les parties indemnisées pour les coûts engagés découlant du défaut de se conformer à ses obligations contractuelles, de litiges ou de sanctions légales ou de dommages-intérêts dont la partie indemnisée pourrait faire l'objet. Dans certains cas, ces obligations en matière d'indemnisation ne comportent aucun plafond. Le montant maximal général en vertu d'une obligation en matière d'indemnisation dépendra des événements et des conditions à venir et, par conséquent, il ne peut pas être estimé de manière raisonnable. Le cas échéant, une obligation en matière d'indemnisation est enregistrée à titre de passif. À l'exclusion des obligations enregistrées à titre de passif au moment où les transactions connexes sont effectuées, nous n'avons jamais fait de paiement important en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation.

Au 31 décembre 2020, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

7.10 Information sur les actions en circulation

Actions en circulation (en millions)	31 décembre 2020	31 janvier 2021
Actions ordinaires	1 291	1 297
Options sur actions ordinaires	3	3
Unités d'actions restreintes – réglées en instruments de capitaux propres	8	8

7.11 Transactions entre parties liées

Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants sont les personnes ayant l'autorité et la responsabilité liées à la surveillance, à la planification, à la direction et au contrôle de nos activités, et ils composent notre conseil d'administration et notre équipe de la haute direction. Le total de la rémunération versée aux principaux dirigeants s'est établi à 40 millions de dollars en 2020, comparativement à 53 millions de dollars en 2019. La diminution de la charge au titre de la rémunération versée aux principaux dirigeants tient à une rémunération fondée sur des actions plus élevée en 2019. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la *note 30 a)* des états financiers consolidés.

Transactions avec des régimes de retraite à prestations définies

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

Transactions avec des coentreprises immobilières et des entreprises associées

En 2020, nous avons effectué des transactions avec TELUS Sky, une coentreprise immobilière, qui est une partie liée, comme il est décrit à la *note 21* des états financiers consolidés.

Les engagements et les passifs éventuels liés à la coentreprise immobilière TELUS Sky comprennent des engagements contractuels jusqu'en 2021 au titre des travaux de construction (environ 17 millions de dollars au 31 décembre 2020), et un financement aux fins des travaux de construction (financement de 342 millions de dollars conclu avec des institutions financières canadiennes en leur qualité de coprêteur à 66⅔ % et avec TELUS en sa qualité de coprêteur à 33⅓ %) en vertu d'une convention de crédit qui viendra à échéance le 31 août 2021. Nous avons conclu un contrat de location avec la coentreprise immobilière TELUS Sky; aux fins de la comptabilisation des contrats de location, ce contrat a débuté au cours du trimestre clos le 31 mars 2019.

8 Questions comptables

8.1 Estimations comptables critiques et jugements

Nos principales méthodes comptables sont décrites à la *note 1* des états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2020. La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus (« PCGR ») exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés à la date des états financiers, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants présentés des produits et sur le classement des produits et des charges au cours de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs. Nos estimations comptables critiques et nos jugements importants font généralement l'objet de discussions entre les membres du comité d'audit chaque trimestre.

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

Généralités

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

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

1 Autres éléments du résultat global – élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat.
2 L'estimation comptable applicable aux immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéfinie et au goodwill touche principalement le spectre que nous détenons et, par conséquent, notre secteur des services mobiles.
3 Incidence de l'estimation comptable imputable aux taux de capitalisation de la main-d'œuvre interne.

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

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

Généralités

- Le poste « Immobilisations incorporelles, montant net » représentait environ 35 % du total de l'actif au 31 décembre 2020 (34 % au 31 décembre 2019). Les licences de spectre, qui sont comprises dans les immobilisations incorporelles, représentaient environ 23 % du total de l'actif au 31 décembre 2020 (26 % au 31 décembre 2019).
- Le poste « Goodwill, montant net », représentait environ 17 % du total de l'actif au 31 décembre 2020, et environ 14 % du total de l'actif au 31 décembre 2019.
- Le poste « Immobilisations corporelles, montant net », figurant dans nos états consolidés de la situation financière, représentait environ 35 % du total de l'actif au 31 décembre 2020, et environ 37 % du total de l'actif au 31 décembre 2019.
- Si nos estimations des durées d'utilité estimatives des actifs étaient inexactes ou si nos estimations de la juste valeur à la date d'acquisition des immobilisations corporelles et des immobilisations incorporelles acquises dans le cadre de regroupements d'entreprises étaient inexactes, nous pourrions connaître une augmentation ou une diminution de la dotation aux amortissements dans l'avenir. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation relative aux principales hypothèses économiques et si les flux de trésorerie connexes subissent une baisse importante, nous pourrions connaître des charges importantes au titre de la dépréciation de nos immobilisations corporelles, de nos immobilisations incorporelles ou de notre goodwill. S'il est ultérieurement établi que les immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéfinie ont une durée d'utilité déterminée, nous pourrions subir une hausse des charges au titre de l'amortissement des immobilisations incorporelles. De telles charges ne donnent pas lieu en soi à des sorties de trésorerie et ne peuvent influer immédiatement sur notre situation de trésorerie.

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

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

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

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

Régimes de retraite à prestations définies du personnel

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

- Nous examinons les pratiques du secteur, les tendances, la conjoncture et les données fournies par les actuaires aux fins de la formulation des hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées. Les actifs des régimes de retraite sont généralement évalués selon les valeurs de marché, mais certains actifs sont toutefois évalués au moyen d'estimations du marché lorsque les valeurs de marché ne sont pas aisément disponibles. Un soutien actuariel est obtenu aux fins de l'interpolation des gains et des pertes actuariels qui ont une incidence sur les écarts actuariels au titre des régimes à prestations définies du personnel et sur les obligations au titre des prestations constituées. Le taux d'actualisation sert à déterminer l'obligation au titre des prestations constituées et se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes. Il est établi au moins annuellement à la fin de chaque année civile, en fonction des rendements des indices des obligations de sociétés à long terme, en consultation avec des actuaires. Les hausses de rémunération futures se fondent sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques. Nous avons examiné les durées relatives à nos obligations au titre des prestations constituées et au coût des services rendus au cours de la période, et nous avons noté qu'il existe un écart d'environ 10 ans entre ces durées. Étant donné que des taux d'actualisation individuels reflètent avec une plus grande exactitude ces obligations et ce coût, nous avons appliqué une méthode axée sur un taux d'actualisation double à compter de 2016.
- Au moins une fois par année, les hypothèses portant sur les régimes de retraite à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Les hypothèses qui servent à établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite incluent l'espérance de vie, les taux d'actualisation, les estimations du marché et les taux d'accroissement futurs de la rémunération. Des changements importants de la performance financière globale et des postes des états financiers pourraient survenir en raison de modifications raisonnablement probables des hypothèses importantes qui sous-tendent cette estimation, étant donné que certaines hypothèses pourraient avoir été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Se reporter à la *note 15* des états financiers consolidés pour une analyse plus détaillée à ce sujet.
- Cette estimation comptable relative aux régimes de retraite à prestations définies du personnel concerne des composantes des charges d'exploitation, des coûts de financement et des autres éléments du résultat global figurant dans nos états consolidés du résultat net et du résultat global. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant aux hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations définies constituées et les actifs des régimes de retraite, nous pourrions engager des charges au titre des régimes de retraite à prestations définies, des coûts de financement et des charges plus élevés (ou moins élevés) inscrits dans les autres éléments du résultat global.

Actifs et passifs d'impôt

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

- Les hypothèses qui sous-tendent la composition des actifs et passifs d'impôt se fondent sur une évaluation des mérites techniques des positions fiscales. Les économies d'impôt liées aux positions fiscales incertaines sont comptabilisées uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie connexe sera réalisable; cela ne signifie toutefois pas que les administrations fiscales ne peuvent pas contester ces positions. Les actifs et passifs d'impôt sont évalués en fonction du montant qui devrait être réalisé ou versé au moment du règlement final avec les autorités fiscales. Ces évaluations se fondent sur les lois de l'impôt, les règlements et interprétations applicables, et la jurisprudence, qui sont tous susceptibles de faire l'objet de changements et d'interprétations.
- Les actifs et passifs d'impôt exigible sont estimés en fonction du montant calculé de l'impôt sur le résultat qui doit être payé aux autorités fiscales, déduction faite des acomptes provisionnels périodiques. Les passifs d'impôt différé se composent de l'incidence fiscale des différences temporaires entre les valeurs comptable et fiscale des actifs et des passifs, ainsi que de l'incidence fiscale des pertes fiscales non déduites. Le moment auquel le renversement des différences temporaires a lieu fait l'objet d'une estimation, et le taux d'imposition pratiquement en vigueur pour les périodes de renversement est appliqué aux différences temporaires. La valeur comptable des actifs et des passifs se base sur les montants comptabilisés dans les états financiers, et elle est par conséquent assujettie aux estimations comptables inhérentes à ces soldes. La valeur fiscale des actifs et des passifs et le montant des pertes fiscales non déduites se fondent sur l'évaluation des positions fiscales dont il est fait mention ci-dessus. Les hypothèses concernant le moment du renversement des différences temporaires tiennent compte des attentes touchant les résultats d'exploitation et les flux de trésorerie futurs. La composition des passifs d'impôt différé est raisonnablement susceptible de varier d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation de ces incertitudes importantes.
- Cette estimation comptable concerne les postes d'actifs et de passifs importants figurant dans nos états consolidés de la situation financière, qui constituaient moins de 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2020 et 2019, et environ 9 % du total du passif et des capitaux propres aux 31 décembre 2020 et 2019. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant à la probabilité que les positions fiscales seront maintenues, au montant d'impôt que nous nous attendons à verser, aux résultats d'exploitation futurs et au moment du renversement des différences temporaires déductibles et des différences temporaires imposables et des taux d'imposition applicables aux exercices futurs, nous pourrions connaître des ajustements importants au titre de l'impôt exigible et de l'impôt différé. Ces ajustements pourraient donner lieu à une hausse des sorties de trésorerie ou à des sorties de trésorerie plus tôt qu'il était prévu.

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

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

- Les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont comptabilisés à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé.
- Au moins une fois par année, les hypothèses qui sous-tendent les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations comprennent les attentes concernant l'inflation, les taux d'actualisation ainsi que tout changement relatif au moment et au montant des flux de trésorerie futurs sous-jacents, qui peuvent couvrir plusieurs décennies. Des changements importants de la situation financière pourraient survenir en raison de modifications raisonnablement probables des hypothèses importantes qui sous-tendent ces estimations, étant donné que certaines hypothèses pourraient avoir été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Le coût de la mise hors service d'immobilisations comptabilisé à l'actif est amorti de la même façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation est prise en compte dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.
- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante comprenait environ 2 % du total du passif et des capitaux propres au 31 décembre 2020 (1 % au 31 décembre 2019). Si les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations s'avéraient inadéquates, nous pourrions être tenus de comptabiliser une charge au poste « Achat de biens et services » dans l'avenir. La comptabilisation d'une charge relative à une provision inadéquate au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations se traduirait par des sorties de trésorerie aux alentours du moment où l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations est acquittée.

Provisions au titre des regroupements d'entreprises

Provisions au titre des options de vente position vendeur

- En ce qui a trait à certaines acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions au titre des options de vente position vendeur à l'égard de participations ne donnant pas le contrôle. Nous fournissons des options de vente position vendeur aux actionnaires vendeurs restants, en vertu desquelles ils pourraient vendre les participations ne donnant pas le contrôle résiduelles à une date donnée ou après cette date. La juste valeur à la date d'acquisition des actions faisant l'objet des options de vente détenues par les actionnaires ne détenant pas le contrôle est comptabilisée à titre de provision.
- Au moins une fois par année, les provisions au titre des options de vente position vendeur sont évaluées et révisées au besoin. Ces provisions ont été déterminées en fonction de la valeur actualisée nette des résultats futurs estimés; les estimations des résultats futurs comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques importantes en ce qui a trait à l'avenir. Il est raisonnablement probable que le montant des provisions au titre des options de vente position vendeur varie d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation des résultats futurs et des fluctuations des taux de change.
- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des options de vente position vendeur à l'égard de participations ne donnant pas le contrôle du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante représentait moins de 1 % du total du passif et des capitaux propres au 31 décembre 2020 (environ 1 % au 31 décembre 2019). Si les provisions au titre des options de vente position vendeur s'avéraient inadéquates, nous pourrions être tenus de comptabiliser une charge au poste « Autres produits » dans l'avenir. Une telle charge entraînerait des sorties de trésorerie autour du moment auquel les options de vente position vendeur sont exercées.

Placements

Recouvrabilité des placements à long terme

- Nous évaluons la recouvrabilité de nos placements à long terme sur une base régulière et récurrente. La recouvrabilité des placements se fonde sur un processus de détermination tenant compte des attentes relatives au rendement futur des placements et de la comparaison des résultats historiques et des attentes précédentes.
- Les principales hypothèses qui sous-tendent la recouvrabilité des placements à long terme ont trait à la réalisation de flux de trésorerie futurs et d'attentes liées aux activités d'exploitation. Notre estimation de la recouvrabilité des placements à long terme pourrait varier d'une période à l'autre, en raison de la nature récurrente de l'évaluation de la recouvrabilité et de la nature des placements à long terme (nous n'exerçons aucun contrôle sur les entreprises détenues).
- Les placements sont inscrits au poste « Autres actifs à long terme » des états consolidés de la situation financière, qui représentait environ 3 % du total de l'actif au 31 décembre 2020 (2019 – 2 %). Si la correction de valeur pour recouvrabilité des placements à long terme s'avérait inadéquate, nous pourrions subir une hausse de la charge imputée au poste « Autres produits » ou au poste « Autres éléments du résultat global », selon le classement de l'actif financier. La correction de valeur pour recouvrabilité des placements à long terme ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

Débiteurs

Généralités

- Lorsque nous déterminons la correction de valeur pour créances douteuses, nous tenons compte du secteur d'activité d'où proviennent les débiteurs, nous procédons à une analyse statistique des tendances du portefeuille en matière de défaut et nous déterminons des comptes précis.
- Ces estimations comptables concernent le poste « Débiteurs » et l'élément « Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement » du poste « Autres actifs à long terme » de nos états consolidés de la situation financière, qui constituaient ensemble environ 6 % du total de l'actif aux 31 décembre 2020 et 2019. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la correction de valeur pour créances douteuses, nous pourrions enregistrer une hausse de la charge au titre des créances douteuses dans l'avenir. Une telle charge au titre des créances douteuses ne donne pas lieu en soi à des sorties de trésorerie.

Correction de valeur pour créances douteuses

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

Actifs sur contrat

Généralités

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

Correction de valeur pour perte de valeur

- Ces estimations comptables ont trait aux montants inscrits au poste « Actifs sur contrats » de nos états consolidés de la situation financière, qui représentait environ 2 % du total de l'actif au 31 décembre 2020 (2019 – 3 %). Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la correction de valeur pour perte de valeur des actifs sur contrat, nous pourrions enregistrer une hausse de la correction de valeur pour perte de valeur des contrats à l'encontre des actifs sur contrat dans l'avenir. Une telle correction de valeur pour perte de valeur ne donne pas lieu en soi à des sorties de trésorerie.

Stocks

Correction de valeur pour désuétude des stocks

- Nous calculons notre correction de valeur pour désuétude des stocks en fonction du taux de rotation des stocks prévu, du classement chronologique des stocks et des attentes actuelles et futures relatives à la gamme de produits.
- Les hypothèses qui sous-tendent la correction de valeur pour désuétude des stocks comprennent les tendances en matière de ventes futures et la gamme de produits, ainsi que les besoins prévus au titre des stocks et la composition des stocks requis pour appuyer ces ventes futures. Notre estimation de la correction de valeur pour désuétude des stocks pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, en raison des changements apportés à la gamme de produits et du degré d'acceptation par le consommateur de ces produits.
- Cette estimation comptable concerne le poste « Stocks » de nos états consolidés de la situation financière, qui constituait environ 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2020 et 2019. Si la correction de valeur pour désuétude des stocks s'avérait inadéquate, nous pourrions devoir engager une charge au poste « Achat de biens et services » dans l'avenir. La correction de valeur pour désuétude des stocks ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

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

- Première application des normes, interprétations et modifications des normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière.
- Normes, interprétations et modifications des normes et des interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière qui sont non encore entrées en vigueur et non encore appliquées.

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

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

9.1 Industrie des télécommunications en 2020

Nous estimons que les produits de l'industrie canadienne des télécommunications (en incluant les produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés des médias) ont diminué d'environ 2 %. Les services mobiles et les services de transmission de données sont demeurés les facteurs de croissance de l'industrie. De plus, les habitudes de communication et d'utilisation de données des consommateurs ont continué de refléter une préférence marquée pour les applications riches en données et pour les appareils à forte concentration de données, y compris les téléphones intelligents et les tablettes. Les répercussions de la pandémie mondiale ont toutefois freiné la croissance des produits dans l'ensemble de l'industrie des télécommunications au cours de l'exercice.

TELUS a présenté des produits d'exploitation et autres produits de 15,5 milliards de dollars, les produits et services mobiles représentant 51 % du total de nos produits d'exploitation et autres produits. En ce qui a trait à nos services filaires, la croissance des solutions de services à la clientèle et aux entreprises, des services Internet et des services de transmission de données de troisième vague, des services de sécurité résidentielle et d'entreprise et des services de télévision, dans tous les cas compte tenu des acquisitions, a largement neutralisé la baisse de la demande visant les services de transmission de la voix et de transmission de données existants.

Services mobiles

Nous estimons que l'industrie des services mobiles au Canada a affiché une baisse des produits tirés des services de réseau d'environ 4,4 % et une baisse du BAIIA ajusté d'environ 3,7 % en 2020, résultats qui sont selon nous imputables à la pandémie. La baisse des produits tirés des services de réseau mobile de TELUS s'est établie à 1,5 %, et la réduction du BAIIA ajusté du secteur des services mobiles de TELUS s'est établie à 1,0 %.

Nous estimons que le nombre de nouveaux abonnés de l'industrie canadienne des services mobiles en 2020 s'est chiffré à environ 1,1 million, compte tenu des ajouts nets d'abonnés des téléphones mobiles de TELUS de 280 000, comparativement à environ 1,9 million de nouveaux abonnés en 2019. Cette hausse est notamment attribuable à l'immigration et à la croissance de la population; à la tendance quant à l'utilisation de multiples appareils, y compris les tablettes; à la fonctionnalité accrue des applications de données et des applications connexes; ainsi qu'à l'adoption d'appareils et services mobiles, tant chez les générations plus jeunes que plus âgées. Toutefois, les diverses mesures de santé publique mises en place durant la crise sanitaire mondiale, y compris la fermeture temporaire des magasins de détail, ont freiné la croissance du nombre de nouveaux abonnés aux services mobiles. Le taux de pénétration lié aux services mobiles a augmenté pour s'établir à environ 94 % au Canada en 2020, et ce taux devrait s'accroître en 2021. En comparaison, le taux de pénétration lié aux services mobiles aux États-Unis est de plus de 100 %, et il est encore plus élevé en Europe et en Asie, ce qui suggère un potentiel de croissance continue au Canada.

La pandémie s'est répercutée sur le marché canadien des services mobiles en 2020. La croissance du montant facturé mensuel moyen par abonné (« MFMMA ») s'est atténuée, les entreprises de télécommunications ayant procédé à la migration de leurs clients vers des forfaits de données illimitées et de financement d'appareils. Cependant, le ralentissement de la croissance du MFMMA a été exacerbé par la pandémie, les produits tirés des services d'itinérance dans l'industrie des services mobiles ayant grandement diminué en raison de la baisse des voyages effectués par les clients. Qui plus est, il s'est produit une réduction connexe de l'utilisation de données facturables tenant au fait qu'un plus grand nombre de personnes travaillent à domicile durant la pandémie et délestent le trafic de données de leurs appareils mobiles vers les réseaux Wi-Fi. Le marché canadien des services mobiles a également enregistré une intensification de la concurrence à l'échelle nationale. L'utilisation réduite continue de données facturables et l'affectation de quantités de données plus importantes tiennent à cette intense concurrence, ainsi qu'à d'autres facteurs tels que la popularité des forfaits de partage de données, la fréquence accrue des avis d'utilisation de données conviviaux aux clients, et l'évolution des préférences des clients en faveur d'appareils mobiles et d'outils non traditionnels tels que les communications vidéo. Ces facteurs, conjugués à l'utilisation globale croissante des données, qui devrait se poursuivre à un rythme accéléré en raison de la commercialisation continue de la technologie 5G, ont fait en sorte que toutes les entreprises de télécommunications à l'échelle nationale ont de façon générale opté pour l'adoption et l'offre de forfaits de données illimitées et de forfaits de financement d'appareils. Nos investissements pluriannuels continus dans la technologie et dans les infrastructures se sont avérés essentiels au maintien d'une solide connectivité afin de prendre en charge la prestation de services à un nombre croissant de Canadiens, les habitudes d'utilisation des clients ayant changé en raison de la pandémie. Les divers prix et distinctions décernés par plusieurs tiers indépendants en 2020, tels que ceux décernés pour quatre années consécutives par Opensignal, dont le siège est situé au Royaume-Uni, et par Ookla, dont le siège est situé aux États-Unis, de même que ceux décernés pour deux années consécutives par Tutela, dont le siège est au Canada, témoignent de notre engagement à long terme à assurer l'excellence de notre réseau.

Nous continuons de faire preuve de diligence afin de mieux monétiser la forte croissance des services de transmission de données tout en offrant en parallèle à nos clients une solide proposition en matière de rapport qualité-prix et de service à la clientèle de premier plan. À cette fin, nous nous concentrons intensément sur une croissance rentable de nos clients et sur une solide performance au chapitre du MFMMA en assurant la mise en œuvre continue stratégique de nos activités liées au branchement de téléphones intelligents haut de gamme, lesquelles visent notamment à favoriser l'utilisation de services de transmission de données à valeur plus élevée et de forfaits de partage de données, ainsi qu'à offrir des produits flexibles, y compris le groupement des services mobiles et des services résidentiels. Nous axons également nos efforts sur les autres moyens d'action mis à notre disposition dans un contexte se caractérisant par un ralentissement de la croissance du MFMMA, de manière à assurer la réalisation continue des objectifs de croissance du BAIIA du secteur des services mobiles, notamment :

- Assurer l'évolution de notre démarche concernant les forfaits mobiles et les ventes d'appareils en procédant au lancement simultané de nos forfaits de données illimitées Sans tracas, de notre programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS et des Rabais famille TELUS, ce qui a permis de simplifier les choses pour nos clients et les membres de notre équipe, tout en prenant en charge l'augmentation des transactions numériques et en assurant le recouvrement accru des coûts des appareils.
- Continuer de stimuler la croissance des volumes par l'entremise de branchements de qualité élevée reposant sur la forte croissance continue de l'industrie.
- Chercher de nouvelles sources de produits tirés des services mobiles, telles que l'Internet des objets (« IdO ») ou l'Internet multidimensionnel, les produits Machine à Machine (« MàM ») et les applications de sécurité.
- Explorer et mettre en place de nouvelles stratégies de distribution liées à des caractéristiques économiques attrayantes.
- Chercher des occasions d'offrir des forfaits Ensemble pratique dans le cadre de nos services mobiles et filaires, de manière à obtenir de meilleures économies de gamme et à améliorer les produits sur la durée de l'appareil par client.

- Travailler sans relâche afin d'accroître l'efficience du flux des produits vers le BAIIA et du flux du MFMMA vers la marge mensuelle moyenne par appareil d'abonné (« MMMAA »), de manière à renforcer et à améliorer nos marges d'exploitation, y compris la poursuite de nos initiatives d'efficience et d'efficacité opérationnelles.

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

Services filaires

Comme pour l'industrie des services mobiles au Canada, la pandémie a eu d'importantes répercussions sur les marchés et les activités liés aux services filaires. Les mesures de distanciation physique ont eu une incidence sur les installations traditionnelles de services filaires, les installateurs n'étant pas en mesure d'entrer dans les résidences ou les locaux des clients. Par ailleurs, en raison du nombre élevé de personnes qui télétravaillent et d'étudiants qui poursuivent leurs études à domicile, la demande pour les services filaires a fortement augmenté, et le trafic sur les réseaux a atteint des niveaux historiques durant la pandémie. Bien que le marché des services Internet haute vitesse pour les consommateurs soit de plus en plus établi, avec un taux de pénétration qui se chiffrait à environ 88 % dans l'ouest du Canada et au Canada à la fin de 2020, on s'attend à ce que le nombre d'abonnés continue d'augmenter au cours des prochaines années. Le nombre estimatif d'abonnés aux services Internet offerts par les quatre principaux câblodistributeurs s'élevait à 7,17 millions à la fin de 2020 (part de marché de 49 %), en hausse de 2 % par rapport à environ 7,0 millions à la fin de 2019. Le nombre d'abonnés aux services Internet offerts par les sociétés de télécommunications est d'environ 7,25 millions (part de marché de 50 %), en hausse de 4 % par rapport à environ 7,0 millions à la fin de 2019. Nous continuons d'afficher des gains modestes au chapitre des parts de marché, en raison de l'élargissement de notre infrastructure TELUS PureFibre ainsi que de l'incidence favorable de l'accroissement du nombre d'abonnés découlant de notre service TELUS TV fondé sur la technologie IP, y compris le groupement des services mobiles et des services résidentiels, ainsi que de l'augmentation marquée des services de sécurité et de domotique résidentielles. Grâce à nos investissements continus dans la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP ») ou jusqu'au domicile (« FTTH »), environ 2,5 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec (soit environ 81 % du total des abonnés à nos services à large bande haute vitesse) étaient connectés à notre réseau TELUS PureFibre au 31 décembre 2020. Par ailleurs, dans le rapport publié par *PC Magazine*, nous nous sommes classés au premier rang des principaux fournisseurs de services Internet au Canada pour ce qui est de la vitesse de nos services Internet.

Les Canadiens regardent encore la télé conventionnelle, mais les plateformes numériques jouent un rôle de plus en plus important dans l'industrie de la radiodiffusion et en matière de contenu. Des services de vidéos en ligne populaires fournissent aux Canadiens un plus grand choix quant à l'emplacement et au moment où ils peuvent accéder au contenu vidéo ainsi qu'à la façon dont ils peuvent accéder à ce contenu. Les fournisseurs canadiens offrant des services TV sur IP ont vu leur nombre estimatif d'abonnés augmenter de 3 % en 2020, portant à 3,0 millions le nombre d'abonnés, ce qui reflète une part de marché de 30 %, en hausse par rapport à 28 % à la fin de 2019. Cette croissance tient à la couverture accrue des réseaux, à la prestation de services différenciés améliorés ainsi qu'aux campagnes de marketing et aux promotions axées sur les services TV sur IP. En dépit de cette croissance des services TV sur IP, le taux de pénétration combiné des services de câblodistribution et du service de télévision par satellite auprès des abonnés a diminué. Nous estimons que les quatre principaux câblodistributeurs ont environ 5,0 millions d'abonnés aux services de télévision, ce qui représentait une part de marché de 48 % à la fin de 2020, soit un résultat en baisse par rapport à 49 % à la fin de 2019. Le nombre résiduel d'abonnés au sein de l'industrie est servi par des fournisseurs de services de télévision par satellite ainsi que par des fournisseurs régionaux.

Au cours des dernières années, trois des principaux câblodistributeurs canadiens ont lancé de nouveaux services de télévision fondés sur la plateforme X1 de Comcast, notamment Shaw, Rogers et, plus récemment, Québecor sous la marque Vidéotron. Notre plateforme Télé OPTIK sur IP continue de nous procurer de nombreux avantages en matière de service par rapport à cette plateforme de câblodistribution, y compris : la flexibilité des tarifs, les forfaits et les ensembles offerts à tous les clients; la clarté et la qualité des images; la profondeur et l'étendue du contenu, et les diverses façons dont les clients peuvent accéder au contenu, notamment les décodeurs sans fil, la fonction Rejouer de la télé, les ENP d'une capacité accrue et l'appli Télé OPTIK, qui comporte plus du double des chaînes télé en direct au foyer ou à emporter par rapport à notre principal câblodistributeur concurrent dans l'ouest du Canada. Fait notable, nous sommes le seul fournisseur de services de télévision au Canada qui offre à la fois des chaînes en direct 4K HDR et des films sur demande 4K HDR, y compris les plus récentes superproductions d'Hollywood ainsi que les films et séries de Netflix les plus récents, Netflix ayant d'ailleurs classé le réseau TELUS PureFibre au premier rang des réseaux au chapitre de la diffusion en continu de la programmation de Netflix pour 17 mois consécutifs avant le début de la pandémie (selon le classement à l'indice ISP Speed de Netflix mensuel concernant les fournisseurs de services canadiens publié en mars 2020) et le seul fournisseur de services canadien à s'être classé au premier rang du mois d'août 2020 au mois de décembre 2020 selon le nouvel indice amélioré, de même que du contenu sportif 4K, plus de contenu HD, plus de contenu sur demande, et plus de contenu fondé sur les services par contournement par l'entremise de Netflix, de YouTube, de Prime Video (service compris dans l'abonnement à Amazon Prime), de hayu, des conférences TED et de l'Office national du film du Canada. Nous occupons la position de chef de file au chapitre du contenu multiculturel dans l'ouest du Canada. Nous sommes également le premier fournisseur de services au Canada à offrir le service Amazon Prime comme avantage aux clients qui sont abonnés à certaines thématiques Télé OPTIK, et à offrir à nos clients qui sont déjà membres du service Amazon Prime un accès facile à Prime Video au moyen de l'application sur leur décodeur 4K Télé OPTIK.

Les fournisseurs de services de télécommunications nationaux au Canada continuent d'acquérir et de développer autrement des capacités en matière de sécurité et de domotique résidentielles. Au quatrième trimestre de 2019, nous avons acquis Services de sécurité ADT Canada, inc., l'un des principaux fournisseurs de solutions de sécurité et de domotique pour les clients résidentiels et d'affaires au Canada. En 2020, nous avons continué d'acquérir d'autres entreprises de moindre envergure dans le domaine de la sécurité résidentielle et d'entreprise. Ces acquisitions renforcent notre engagement à tirer parti de la puissance de la technologie pour apporter des fonctionnalités de pointe alliant commodité, contrôle et sécurité dans un plus grand nombre de résidences et d'entreprises au Canada. Elles procurent également des occasions d'offrir des solutions groupées attrayantes et d'assurer l'évolution de notre stratégie Maison connectée tout en accélérant notre entrée sur le marché des solutions pour maison intelligente et des solutions de domotique. Nos solutions Sécurité Maison connectée et Sûreté d'entreprise de TELUS complètent notre service à la clientèle hors pair dans l'industrie et mettent à profit notre stratégie et notre engagement à tirer parti de notre réseau mobile et de notre réseau PureFibre de calibre mondial, ce qui nous permet d'améliorer nos services Maison connectée et nos services aux entreprises, nos services liés à la sécurité, à l'IdO, à la cybersécurité, aux immeubles intelligents et aux villes intelligentes, ainsi que nos services liés au secteur de la santé au Canada.

Le nombre estimatif d'abonnés des services de téléphonie offerts par les quatre principaux câblodistributeurs au Canada se chiffrait à environ 3,3 millions à la fin de 2020. Ce nombre représente une part d'environ 42 % du marché des consommateurs au pays, soit un résultat relativement stable par rapport à 2019. Le nombre d'abonnés aux services de téléphonie offerts par les entreprises de télécommunications s'élevait à environ 3,8 millions à la fin de 2020, représentant une part de marché d'environ 49 %, soit un résultat relativement stable par rapport à 2019. De plus, d'autres concurrents non-propriétaires d'installations offrent des services VoIP locaux et interurbains sur Internet et revendent des solutions d'accès Internet haute vitesse. Le remplacement de la technologie par les services mobiles continue de donner lieu à la réduction du nombre d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix et à la baisse connexe des produits tirés des services locaux et interurbains, tel qu'il était prévu.

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

Services mobiles

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

Bien que la technologie LTE et la technologie LTE évoluée (« LTE-A ») augmentent les vitesses de téléchargement, favorisent l'utilisation de données et améliorent l'expérience client, la croissance du trafic de données pose des défis pour les technologies d'accès sans fil. Afin de mieux gérer ce trafic de données, les fournisseurs canadiens continuent d'assurer l'évolution de leurs réseaux et de déployer du spectre. Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE ») a tenu, en mars et en avril 2019, des enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz. Des enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz sont censées débuter en juin 2021, et nous nous attendons à ce que les enchères visant le spectre des ondes millimétriques et les enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz aient lieu en 2022 et en 2023, respectivement.

Les technologies MàM et IdO permettent le branchement d'appareils à distance capables de communiquer au moyen de technologies mobiles, ce qui permet l'échange d'informations et de processus de partage. Des plateformes et réseaux évolués sont déjà en place dans des secteurs tels que ceux des soins de santé, des services publics, de l'agriculture et de la gestion des parcs automobiles, et le déploiement de ces technologies se poursuit dans d'autres secteurs, y compris ceux de l'assurance automobile, de la vente au détail, des services d'alimentation et des services publics aux consommateurs. Ces industries et d'autres industries comptent tirer parti de l'IdO et d'autres applications pour générer de la valeur de leurs connexions. L'IdO représente une importante occasion de croissance pour les produits et services mobiles en termes de connectivité sécurisée, de valeur pour les clients et d'efficience. Bien que les applications MàM génèrent habituellement des produits mensuels moyens par appareil d'abonné (« PMMA ») moins élevés lorsqu'elles sont offertes comme un produit individuel, elles ont tendance à générer des volumes élevés de services, et les coûts de financement sont bas ou non existants, ce qui favorise à la fois la croissance des produits et les marges. En 2020, les ajouts d'appareils mobiles connectés se sont établis à 257 000, portant ainsi le nombre d'abonnés des appareils mobiles connectés à environ 1,8 million, en hausse de 21 % par rapport à 2019.

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

Permettre aux Canadiens de bénéficier d'une expérience 5G solide et fiable nécessitera des bandes du spectre pour les services sans fil supplémentaires afin de prendre en charge les besoins d'une base diversifiée d'abonnés, et l'établissement d'un portefeuille se composant de spectre de bande basse, de bande moyenne et de bande haute. Le spectre de bande basse, tel que le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz, couvre de vastes régions et permet une bonne pénétration dans les immeubles, ce qui améliore par le fait même la couverture dans les régions urbaines et suburbaines. Ce spectre de bande basse jouera un rôle essentiel dans l'offre de la technologie 5G aux Canadiens et, à ce titre, constitue une ressource importante pour le Canada à mesure que les exploitants de services mobiles déploient la technologie 5G dans les régions rurales. Le spectre de bande haute, tel que le spectre des ondes millimétriques, peut permettre la prise en charge de vitesses pouvant être 100 fois supérieures à celles du spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz, mais n'offre toutefois pas les mêmes caractéristiques au chapitre de la couverture qui permettent une bonne pénétration dans les immeubles. Ce spectre à bande haute et les vitesses de connexion plus rapides qui y sont associées permettront d'ouvrir la voie à de nouvelles technologies telles que la réalité virtuelle et augmentée. Le spectre de bande moyenne, soit le spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz, revêt un caractère important pour l'écosystème 5G, car il permet la prise en charge des caractéristiques de couverture du spectre de bande basse et des caractéristiques de vitesse du spectre des ondes millimétriques, les vitesses pouvant être atteintes étant toutefois légèrement moins élevées. Ce spectre fera partie intégrante de la prestation de services de communications comportant de courts temps d'attente, y compris les services de surveillance autonome et la communication entre véhicules et toute autre chose. Selon les tests effectués, la bande de fréquence de 3 500 MHz est essentielle à l'élargissement de la couverture 5G et est de plus en plus utilisée aux fins de la couverture 5G à l'échelle mondiale. Les bandes de fréquence de 3 500 MHz et de 3 800 MHz sont reconnues à l'échelle mondiale comme un élément essentiel des réseaux 5G. Toutes les entreprises de télécommunications nationales au Canada ont amorcé le lancement de leurs services fondés sur la technologie 5G en 2020 et devraient continuer à le faire au cours des prochaines années. Se reporter à la *rubrique 9.4*, *« Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des télécommunications »*, pour de plus amples renseignements sur les prochaines enchères de spectre.

Services filaires

On s'attend à ce que le marché traditionnel des services filaires de télécommunications demeure hautement concurrentiel en 2021, car les produits tirés des services de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées continuent de diminuer en raison du remplacement de la technologie en faveur, notamment, du vaste déploiement du service Internet à plus haute vitesse, des services de courriel et de messagerie et des réseaux sociaux qui se substituent aux services de transmission de la voix, ainsi que de la croissance des services mobiles et des services VoIP. Dans les régions de la Colombie-Britannique et de l'Alberta où nous sommes l'entreprise titulaire, nous estimons que 56 % des foyers n'avaient plus de ligne fixe et que 35 % des foyers n'étaient plus abonnés à un service de télédiffusion en 2020. Nous sommes un fournisseur clé de ces services de remplacement, et la diminution des services existants se poursuit, comme prévu, même si les pertes d'abonnés des services résidentiels de transmission de la voix ont continué de diminuer en 2020, situation qui reflète le succès lié au groupement de nos solutions et services résidentiels. Notre stratégie de longue date en matière de croissance demeure axée sur les capacités du secteur des services mobiles, ainsi que sur les capacités du secteur des services filaires en matière de services de transmission de données et de services IP.

La popularité du service Multitélé et du service de contenu sur demande, particulièrement en ce qui a trait à leur utilisation sur les appareils mobiles, devrait continuer sur sa lancée en raison du fait que les consommateurs adoptent des services leur permettant de regarder du contenu sur plusieurs écrans. Les fournisseurs de contenu multimédia en continu poursuivent l'amélioration de leurs services en continu par contournement afin de se

livrer concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs, en réponse aux habitudes d'écoute et à la demande changeantes des consommateurs. Selon des études, plus de 23 millions d'usagers étaient abonnés à des services vidéo par contournement au Canada à la fin de 2020, en hausse de 11 % par rapport à 2019. On s'attend à ce que le lancement d'autres services de télévision en continu se poursuive au Canada, le plus récent étant le service Disney+ lancé au quatrième trimestre de 2019.

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

Tout comme les entreprises concurrentes propriétaires d'installations, les entreprises de télécommunications continuent d'investir considérablement dans les réseaux à large bande et plus particulièrement dans la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP ») en vue de maintenir et d'améliorer leur capacité de prendre en charge les services IP améliorés ainsi que les vitesses à large bande plus élevées. Les câblodistributeurs continuent d'améliorer leurs réseaux de câbles au moyen de l'accroissement de la largeur de bande liée à la plateforme DOCSIS et du fractionnement des nœuds. Bien que cette plateforme permette d'accroître les vitesses à court terme et qu'elle soit rentable, elle n'offre pas les mêmes capacités évoluées que la technologie FTTP à plus long terme, telles que des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques élevées. À la fin de 2020, environ 2,5 millions de foyers et d'entreprises avaient accès à notre infrastructure à fibres optiques, qui était offerte à environ 81 % des abonnés à nos services à large bande. L'évolution de la technologie mobile LTE et de notre vaste infrastructure LTE nous permet également de cibler des zones sous-desservies et de leur offrir une solution mobile fixe, et la technologie 5G devrait accroître ces capacités.

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

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

L'un de nos jugements importants tient à la distinction que nous faisons entre les activités et les flux de trésorerie de nos services mobiles et de nos services filaires (distinction qui s'applique également à la répartition des charges directes et indirectes ainsi que des dépenses d'investissement). La clarté de cette distinction est de plus en plus minée par la convergence et l'intégration de notre technologie et de nos activités liées à l'infrastructure de télécommunications des services mobiles et des services filaires. Il est de plus en plus difficile de faire une distinction claire et objective entre les activités et les flux de trésorerie de nos services mobiles et de nos services filaires, ainsi qu'entre les actifs à l'origine de ces flux de trésorerie. Avec prise d'effet en janvier 2021, nous avons modifié nos processus et systèmes de présentation de l'information et nos contrôles internes afin de tenir compte de la cessation de la distinction historique entre nos secteurs des services mobiles et des services filaires découlant de la convergence des technologies, au niveau des mesures de performance distinctes qui sont régulièrement communiquées à notre principal décideur opérationnel. Nous comptons procéder à une transition vers une nouvelle structure de présentation de l'information sectorielle lors de la publication de nos résultats du premier trimestre de 2021 (se reporter à la *rubrique 5.1* pour de plus amples renseignements).

Capacités additionnelles du secteur des services filaires

Dans le marché des services d'affaires (entreprises et PME), la convergence des services de TI et des services de télécommunications, qui est simplifiée par l'ubiquité du protocole Internet (« IP »), continue de façonner l'environnement concurrentiel, les fournisseurs de services non traditionnels rendant de plus en plus floues les frontières en matière de concurrence et de modèles d'affaires. Les câblodistributeurs continuent d'effectuer des investissements importants afin d'être plus concurrentiels dans le marché des PME, qui fait l'objet d'une vive lutte. Les entreprises de télécommunications telles que TELUS offrent des applications gérées en ligne qui tirent parti de leurs importants investissements dans les technologies FTTP, tandis que les fournisseurs de services de TI intègrent la connectivité réseau à leurs logiciels exclusifs sous forme de services offerts. Bien que notre ligne de services aux clients interentreprises ait eu un effet dilutif sur le BAIIA en 2019, nous avons déployé beaucoup d'efforts en 2020 afin de stabiliser ces services; la pandémie a toutefois eu une incidence négative sur le nombre de nos clients dans le marché des PME.

Le développement de plateformes IP combinant des solutions VoIP ainsi que des services de transmission de données et d'images vidéo crée des efficiences potentielles sur le plan des coûts qui contrebalancent, en partie, la perte des marges découlant de l'abandon des services existants en faveur de services IP. Il existe de nouveaux débouchés pour les solutions intégrées et les services d'impartition des processus d'affaires et des TI qui pourraient avoir un plus grand impact commercial que les services de télécommunications traditionnels. La question de la sécurité des données représente pour TELUS à la fois un défi et une occasion d'offrir à ses clients des solutions en matière de sécurité des données. Les entreprises cherchent de plus en plus à créer un partenariat avec leur fournisseur de services de télécommunications afin de réaliser leurs objectifs commerciaux et de surmonter leurs défis, et d'élaborer des solutions infonuagiques adaptées à leurs besoins qui leur permettent de tirer parti des télécommunications d'une manière qu'elles n'auraient jamais cru possible il y a une dizaine d'années. L'infonuagique transforme la prestation de services en un modèle axé sur une connexion toujours active et sur « tout en tant que service », et une forte croissance est prévue dans ce domaine. TELUS propose aux entreprises les capacités de son Réseau intelligent offrant l'option d'utiliser un réseau TI en tant que service sur Internet, doté d'une configuration miroir dans de multiples emplacements et fondé sur une plateforme libre-service qui réduit les cycles de déploiement et le recours à des spécialistes TI. Nos services de sécurité résidentielle et d'entreprise dans l'ouest du Canada sont optimisés par notre réseau à large bande et intègrent les appareils intelligents les plus récents, de manière à améliorer la vie des Canadiens.

Le secteur des soins de santé devrait être un secteur de forte croissance continue dans l'avenir, en raison du vieillissement de la population canadienne, de l'importance accrue accordée à la gestion des maladies chroniques, et des avantages potentiels de la technologie en matière d'efficience et d'efficacité dans ce secteur. Avant la pandémie, une nouvelle tendance avait été observée dans le secteur des soins de santé, à savoir que les médecins et les autres professionnels de la santé utilisent des téléphones intelligents et des appareils connectés pour accéder à distance aux dossiers des patients. Depuis la mise en place des mesures de confinement, l'adoption de technologies liées aux soins de santé s'est accélérée, les médecins cliniciens s'étant adaptés pour se tourner principalement vers des solutions de soins virtuels et de télémédecine, ce qui a fait en sorte que le marché global des technologies de soins de santé au Canada a affiché une forte croissance à deux chiffres excédant la croissance qui avait été prédite au début de l'exercice. La numérisation des fonctions quotidiennes au sein de l'écosystème des soins de santé, conjuguée à la connectivité accrue du réseau à large bande, procure une occasion de prendre en charge le développement et la livraison d'applications pour soins de santé encore plus évoluées qui profiteront aux Canadiens en leur permettant d'améliorer leur état de santé.

TELUS tire parti de sa position de chef de file en matière de prestation de solutions de soins de santé numériques de bout en bout au Canada et de son réseau à large bande toujours plus vaste afin d'accroître la disponibilité, l'intégration et l'efficacité d'outils et d'applications innovateurs en matière de soins de santé au sein du principal écosystème des soins de santé, pour que nous puissions continuer à nous positionner de manière concurrentielle en prévision de cette forte croissance continue. Ces outils comprennent les dossiers de santé personnels qui favorisent l'autogestion des données sur les soins de santé, les ordonnances électroniques pouvant être validées en ligne par le médecin aux fins de l'assurance, ainsi que les appareils de suivi de la santé à domicile et la capture de données relativement à laquelle une surveillance est effectuée par le soignant. Après l'acquisition du Groupe Santé Medisys inc. en 2018 (dont les cliniques sont exploitées sous le nom de cliniques TELUS Santé depuis 2020), nous avons été en mesure d'offrir des services de soins virtuels, et nous avons davantage accru ces capacités en matière de soins virtuels par suite de l'acquisition d'Akira en 2019 et de l'acquisition de EQ Care en 2020, un fournisseur de soins de santé, ce qui donne aux patients un accès bilingue, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, à des professionnels de la santé physique et mentale, partout au pays. Au premier trimestre de 2019, TELUS Santé a également lancé un service de soins de santé virtuels avant-gardiste, appelé Babylon par TELUS Santé, en vue d'élargir et de révolutionner l'accès aux soins de santé par les consommateurs. Au moyen d'applications novatrices de soins de santé préventifs propulsées par l'intelligence artificielle (offertes en anglais et en français) telles que le vérificateur de symptômes et les solutions Suivi et Bilan de santé, les utilisateurs peuvent obtenir de l'information au sujet de leur santé et, au besoin, parler directement avec un médecin autorisé en toute facilité à partir de leur téléphone intelligent; ce service est offert dans plusieurs langues en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan et en Ontario. En 2020, Babylon par TELUS Santé a également ouvert deux cliniques physiques en Colombie-Britannique, qui complètent notre démarche axée principalement sur la prestation de solutions numériques. Combinées, ces solutions et capacités en matière de soins de santé virtuels permettent aux Canadiens de mieux prendre leur santé en main et d'obtenir les soins et les informations dont ils ont besoin au moment qui leur convient, ce qui constitue un grand pas en avant dans l'évolution du système de soins de santé au Canada par rapport à l'actuel statu quo. En 2020, TELUS Santé a permis aux professionnels de la santé au Canada d'effectuer des visites virtuelles avec leurs patients en intégrant la solution de vidéoconférence à leurs dossiers médicaux électroniques (« DME »); au 31 décembre 2020, plus de 226 000 consultations avaient été effectuées au moyen de la solution Visite virtuelle intégrée au DME de TELUS. Cette capacité a été accrue par suite de l'acquisition de InputHealth Systems Inc. et de sa solution de soins virtuels Collaborative Health Record (« CHR »). Depuis le début de la pandémie, l'utilisation de ces solutions de soins virtuels a grandement augmenté, ce qui a réduit les pressions sur le système de soins de santé. Les activités et les tendances sur le marché au cours de l'exercice confirment, à bien des égards, la validité de la présence de TELUS Santé dans le secteur des soins de santé depuis plusieurs années et les hypothèses quant à ses principaux domaines de croissance et aux voies à suivre, renforçant par le fait même l'importance que nous accordons à la santé des employés et aux soins virtuels. En 2021 et dans l'avenir, TELUS Santé tirera parti de ces outils numériques en matière de santé ainsi que d'autres outils pour élargir l'accès aux soins pour tous les Canadiens.

TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International »), une entreprise innovatrice spécialisée dans la prestation d'une expérience client qui conçoit, élabore et offre des solutions numériques de prochaine génération pour divers clients, poursuit son expansion au moyen de sa croissance interne et d'acquisitions stratégiques (se reporter à la *rubrique 1.3*, *« Faits saillants de 2020 »*, pour des renseignements supplémentaires). Les solutions et services offerts par TELUS International s'adressent à de multiples marchés, y compris les services de TI pour la transformation numérique des systèmes d'expérience client et la gestion de l'expérience client numérique. TELUS International est particulièrement bien placée pour servir ces marchés et, par conséquent, elle pense bénéficier d'un important débouché en raison du taux de croissance global de l'industrie, du faible taux de pénétration à ce jour et d'une forte exposition au secteur du marché de la gestion de l'expérience client numérique ayant comparativement une croissance plus élevée. Outre la gestion de l'expérience client numérique, TELUS International sert des marchés qui ont connu une forte croissance au cours des dernières années, notamment en ce qui a trait à la modération de contenu et à l'annotation de données. La nécessité de modérer les contenus sur les plateformes numériques a incité les entreprises à chercher des services spécialisés pour s'adapter aux changements dans un contexte incertain et hautement réglementé. À l'heure actuelle, la demande sur le marché pour les services d'annotation de données est principalement stimulée par les grandes entreprises technologiques, mais la demande provenant d'entreprises d'autres secteurs tend à augmenter à mesure que l'adoption de l'intelligence artificielle s'intensifie.

TELUS International crée des partenariats avec de grandes marques mondiales et perturbatrices, stimulant par le fait même toutes les étapes de sa croissance. TELUS Corporation demeure le plus important client de TELUS International. Depuis sa création aux Philippines il y a 15 ans, qui visait initialement à prendre en charge les besoins croissants des clients de TELUS, TELUS International a connu une croissance exponentielle au chapitre de sa taille, de son champ d'activité et de sa diversité géographique, et offre aux clients une expérience client exceptionnelle en matière de solutions numériques à partir d'établissements situés en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie. TELUS International a considérablement augmenté le champ et la diversité de ses activités en procédant à l'acquisition, le 31 janvier 2020, de Competence Call Center (« CCC »), un fournisseur de services d'affaires à forte valeur ajoutée axés sur la gestion des relations avec la clientèle et la modération de contenu. Le 31 décembre 2020, TELUS International a fait progresser sa stratégie de transformation numérique grâce à l'acquisition de Lionbridge AI (« Lionbridge »), un chef de file mondial qui fournit des solutions de plateforme d'annotation et de données d'entraînement fondées sur l'externalisation ouverte utilisées dans l'élaboration d'algorithmes d'intelligence artificielle servant à alimenter l'apprentissage machine. Les technologies évoluées de Lionbridge, conjuguées à l'ingéniosité humaine, améliorent la fonctionnalité des données de manière à offrir aux clients des solutions grandement améliorées, personnalisées et de qualité élevée. Ces deux acquisitions ont considérablement accru l'envergure et la diversité de TELUS International. La taille et la portée de TELUS International ont augmenté pour englober près de 50 000 membres de l'équipe, qui offrent des solutions et services intégrés fondés sur une stratégie numérique et sur l'innovation, notamment des services de consultation et de conception, des solutions de transformation numérique et de cycle de vie des TI, des solutions d'annotation de données et d'automatisation intelligente, de même que des solutions de service à la clientèle omnicanaux comprenant la modération de contenu, des solutions axées sur la sécurité et sur la confiance et d'autres solutions gérées, ainsi que le soutien administratif dans près de 50 langues et à partir de plus de 50 sites de prestation de services dans plus de 20 pays. En février 2021, TELUS International a procédé à son PAPE, ce qui lui permet de mieux se positionner pour assurer sa croissance continue dans les années à venir (se reporter à la *rubrique 1.3* pour plus de détails).

Avec le lancement officiel de TELUS Agriculture en 2020, une entreprise initialement fondée sur huit acquisitions effectuées au cours de 2019 et de 2020, nous nous sommes positionnés afin de devenir un acteur mondial important sur le marché prometteur et en rapide croissance des technologies agricoles. La production d'aliments sains, salubres et durables demeure une priorité cruciale à l'échelle mondiale, tant à l'heure actuelle que dans l'avenir. On estime que l'approvisionnement en vivres à l'échelle mondiale devra augmenter de 70 % au cours des 30 prochaines années, et ce, simplement pour répondre aux besoins de la population mondiale qui ne cesse d'augmenter. Les agriculteurs et les producteurs à l'échelle mondiale cherchent donc à tirer davantage parti des technologies numériques pour gérer avec efficience leurs activités et pour recueillir des données utiles afin d'optimiser la production et les biens produits. Dans ce contexte de population mondiale sans cesse en croissance, les agriculteurs doivent gérer des fermes de plus en plus grandes, de plus en plus d'équipement et un nombre de fournisseurs de plus en plus élevé, et l'accès numérique simplifié à diverses données et fonctions peut se traduire par des économies de temps substantielles et par d'importantes réductions de coûts.

TELUS a judicieusement positionné ses activités dans trois secteurs clés de la chaîne de valeur agricole : i) le secteur de l'agroentreprise, qui facilite le flux de données commerciales entre les fabricants, tels que les fabricants de machinerie agricole, les fournisseurs de semences et de produits chimiques, les distributeurs, les détaillants et les agriculteurs; ii) le secteur de l'agroalimentaire, qui facilite la traçabilité des aliments de la ferme/de l'éleveur à la table, pour les participants au marché tels que les fabricants de produits alimentaires, les épiciers, les restaurants et les consommateurs; iii) le secteur regroupant les agriculteurs et les éleveurs, qui facilite la gestion agronomique de précision, ainsi que la gestion des fermes et des ranchs. Nous offrons des solutions logicielles intelligentes de pointe qui englobent l'intégralité de la chaîne de valeur alimentaire et qui permettent de répondre aux défis que posent la gestion complexe des données agricoles et les silos de données, de manière à concrétiser la transformation numérique du système alimentaire mondial ainsi qu'à protéger et à améliorer ce système en assurant la production et le transport efficaces des aliments, ainsi que leur qualité et leur salubrité.

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

9.3 Hypothèses de TELUS pour 2021

En 2021, nous nous attendons à ce que la pandémie de COVID-19 continue d'avoir des répercussions importantes sur nos activités, principalement au premier semestre de l'exercice, en raison de facteurs économiques tels que le maintien d'avis aux voyageurs et de restrictions visant les frontières, la réduction des déplacements des clients d'affaires et des consommateurs qui continue de se répercuter sur les produits tirés des services d'itinérance ainsi que les fermetures de commerces, et la réduction du champ des activités touchant nos cliniques TELUS Santé. Nous nous attendons à ce que des vaccins efficaces contre la COVID-19 soient disponibles et distribués auprès de la population générale d'ici le second semestre de 2021, ce qui contribuera à une reprise de l'économie mondiale et des secteurs au sein desquels nous exerçons des activités. Nous nous attendons à ce que les répercussions de la pandémie de COVID-19 en 2021 soient semblables à ses répercussions en 2020. Cependant, nous prévoyons toujours une croissance du BAIIA, en raison de la demande continue en matière de données dans le cadre de nos produits et services mobiles et fixes, et de l'apport des nouvelles acquisitions d'entreprises; des importants investissements continus dans notre réseau à large bande de premier plan et du déploiement continu de la technologie 5G; de nos efforts stratégiques visant à accroître la simplicité et l'efficacité opérationnelles; et de la priorité soutenue que nous accordons à l'expérience client dans tous nos secteurs d'activité, notre objectif étant de simplifier les interactions de nos clients avec nous tout en réduisant notre structure de coûts générale.

Nos hypothèses soutenant nos perspectives pour 2021 se basent, de façon générale, sur l'analyse de l'industrie, y compris nos estimations de la croissance économique et de l'industrie des télécommunications, ainsi que sur nos résultats pour 2020 et sur les tendances relativement auxquels une analyse est présentée à la *rubrique 5*.

Nos principales hypothèses comprennent ce qui suit :

- Taux de croissance estimé de l'économie au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 4,5 %, de 4,5 %, de 4,4 %, de 4,8 % et de 4,6 %, respectivement.
- Taux de chômage annuel estimé au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 7,8 %, de 6,9 %, de 9,9 %, de 8,0 % et de 6,9 %, respectivement.
- Nombre annuel estimé de mises en chantier d'habitations, sur une base non ajustée, au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 202 000 unités, de 35 000 unités, de 24 000 unités, de 77 000 unités et de 48 000 unités, respectivement.
- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorable importante.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des produits et services mobiles et des produits et services fixes dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse continue de la pénétration de l'industrie des téléphones mobiles au Canada.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, qui cherchent une connectivité mobile accrue à Internet et des vitesses plus élevées. Selon nos estimations, les volumes d'échanges d'appareils contre des modèles plus récents devraient augmenter en 2021 pour revenir à des niveaux plus proches de ceux enregistrés avant la pandémie.
- Croissance des produits d'exploitation tirés des produits et services mobiles découlant de l'amélioration des mises en service des abonnés et du maintien de pressions concurrentielles sur les PMMA combinés. Les produits tirés des services d'itinérance demeureront relativement stables par rapport aux produits enregistrés au second semestre de 2020, le maintien des avis aux voyageurs et des restrictions visant les frontières, y compris les frontières entre le Canada et les États-Unis, se répercutant sur les déplacements des clients d'affaires et des consommateurs au premier semestre de 2021; une reprise devrait s'amorcer lorsque l'économie aura redémarré, au second semestre de l'exercice, mais nous ne nous attendons pas à une reprise complète avant 2022 au plus tôt.
- Pressions continues sur les frais d'acquisition et de rétention d'abonnés liés aux produits et services mobiles, qui découlent du nombre brut de mises en service et du volume des renouvellements par les clients, y compris l'incidence potentielle liée au report à plus tard des échanges d'appareils contre des modèles plus récents durant la pandémie mondiale, de l'intensification de la concurrence et des préférences des clients. La croissance des appareils mobiles connectés se poursuit, en raison de l'accroissement et de la diversification de nos offres en matière d'IdO.
- Croissance continue des produits d'exploitation tirés des produits et services fixes de transmission de données, qui reflète l'accroissement du nombre d'abonnés aux services Internet ainsi qu'aux services de télévision et de sécurité, l'augmentation des vitesses, les forfaits comportant des données illimitées ou de plus importants lots de données de même que l'élargissement de notre infrastructure à large bande, ainsi que l'offre de solutions en santé et des services de sécurité résidentielle et d'entreprise.
- Baisse continue des produits tirés des services résidentiels de transmission de la voix en raison du remplacement de la technologie et de l'utilisation accrue de forfaits interurbains.
- Croissance continue des produits d'exploitation et du BAIIA de TELUS International en raison de l'expansion des services offerts aux clients existants et aux nouveaux clients, ainsi que des acquisitions d'entreprises stratégiques.

- Maintien de l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services.
- Régimes de retraite à prestations définies du personnel : coût des services rendus au cours de l'exercice d'environ 107 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel; charges d'intérêts d'environ 25 millions de dollars comptabilisées dans les coûts de financement; taux de 2,50 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 2,70 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de la période au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; montant d'environ 51 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Coûts de restructuration et autres coûts d'environ 150 millions de dollars au titre des initiatives d'efficacité opérationnelle, et initiatives au chapitre de l'amélioration des marges visant à atténuer les pressions liées à l'intensification de la concurrence, du remplacement de la technologie, de la retarification de nos services, de la croissance du nombre d'abonnés et de la hausse des frais de rétention, ainsi que des coûts d'intégration liés aux acquisitions d'entreprises.
- Montant net des intérêts payés en trésorerie d'environ 755 millions de dollars à 805 millions de dollars.
- Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles d'environ 3,25 milliards de dollars à 3,35 milliards de dollars.
- Impôt sur le résultat : impôt sur le résultat calculé selon le taux d'imposition prévu par la loi applicable de 25,3 % à 25,9 % et paiements d'impôt en trésorerie d'environ 540 millions de dollars à 620 millions de dollars (2020 – 397 millions de dollars).
- Participation aux enchères d'ISDE concernant le spectre des services sans fil dans la bande de fréquence de 3 500 MHz, les enchères devant débuter le 15 juin 2021.
- Stabilisation continue du taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain (1,28 $ en 2020).
- Déploiement continu de la technologie ne reposant pas sur l'accès dans notre réseau.
- Les PME continueront de subir les répercussions négatives des mesures de confinement principalement au cours du premier semestre de l'exercice, et elles continueront d'en ressentir les effets jusqu'à la fin de l'année, tandis que leur accès aux mesures continues de soutien gouvernementales s'estompera au cours du second semestre de 2021.
- Les programmes de financement gouvernementaux mis en place pour aider les consommateurs à payer leurs factures s'estomperont au cours du second semestre de 2021.
- Nous prévoyons être en mesure d'exploiter nos magasins de détail de manière aussi efficace qu'au second semestre de 2020, dans le contexte des mesures de sécurité additionnelles mises en place mais qui nous permettent tout de même de servir nos clients en personne, ainsi que des capacités numériques qui nous ont permis de continuer à offrir des services aux clients durant la pandémie.
- Répercussions continues des mesures de confinement et des décrets ordonnant de demeurer à domicile sur les Cliniques TELUS Santé, qui ont entraîné l'annulation de rendez-vous, la réduction de la capacité de cliniques ou la fermeture de cliniques. Nous prévoyons une reprise des activités au début du second semestre de 2021, grâce au déploiement efficace de services à valeur ajoutée et à l'optimisation de l'efficience des cliniques.
- Nos activités internationales seront touchées par les reprises d'autres économies à l'échelle mondiale, en fonction de la disponibilité, de la distribution et de l'efficacité des vaccins au sein de leurs populations respectives, ainsi que des mesures de confinement régionales.

Nos perspectives pour 2021 constituent des informations prospectives et se fondent sur des hypothèses, et elles sont assujetties à des risques et incertitudes intrinsèques. Ces hypothèses pourraient en fin de compte se révéler inexactes. Nos résultats ou les événements réels pourraient différer considérablement des attentes mentionnées, de façon expresse ou implicite, dans ces perspectives en raison de ces hypothèses s'étant révélées inexactes ou en raison de risques tels que ceux décrits en détail à la *rubrique 10*, *« Risques et gestion des risques »*.

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

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

L'information ci-après constitue un sommaire de certains faits nouveaux et instances importants en matière de réglementation qui touchent nos activités et notre industrie. Ce sommaire ne doit pas être considéré comme une analyse juridique exhaustive ni comme une description de toutes les questions spécifiques décrites. Bien que nous ayons indiqué les enjeux relativement auxquels l'issue d'un fait nouveau ou d'une instance ne devrait pas, selon nous, avoir une incidence significative sur notre société, il n'existe aucune certitude que l'issue prévue se concrétisera ou que notre évaluation actuelle de son incidence possible sur notre société sera exacte. Se reporter à la *rubrique 10.3*, *« Questions de réglementation »*.

Licences de radiocommunication et questions liées au spectre

ISDE réglemente, entre autres choses, l'attribution et l'utilisation de spectre des radiofréquences au Canada, et assure l'octroi des licences pour appareils radio et des licences pour l'utilisation des bandes de fréquence ou de voies radio à l'intérieur de différentes bandes de fréquence aux fournisseurs de services et aux utilisateurs privés. Le ministère établit également les conditions pouvant se rattacher à ces autorisations de radiocommunication, y compris les restrictions portant sur le transfert des licences de spectre mobile, les obligations concernant la couverture, les obligations concernant la recherche et développement, la communication de l'information annuelle et les obligations concernant le partage obligatoire avec les concurrents des services d'itinérance et des emplacements d'antennes.

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

Le 5 juin 2019, ISDE a publié le document intitulé *Décision sur l'examen de la bande de 3 500 MHz pour permettre une utilisation flexible et décisions préliminaires sur les changements à apporter à la bande de 3 800 MHz*, et le 5 mars 2020, le document intitulé *Cadre politique et de délivrance de licences concernant le spectre de la bande de 3 500 MHz*, lequel définit les règles concernant les enchères et les conditions de licence visant la bande de 3 500 MHz.
En vertu du cadre de mise aux enchères, une tranche de 50 MHz est réservée dans tous les marchés où une bande de spectre de 50 MHz ou plus est disponible; dans les marchés où se trouve un grand centre de population et où une tranche de moins de 50 MHz est disponible, l'intégralité de la bande offerte dans le cadre des enchères sera réservée. Cette décision s'ajoute au déséquilibre concurrentiel découlant de la décision transitoire liée à la bande rendue par ISDE en 2019. En raison de cette décision, une tranche de près de 90 MHz de la bande de 200 MHz est réservée pour des entreprises titulaires. La décision transitoire, au moyen du spectre récupéré, conjuguée au caractère asymétrique du cadre de mise aux enchères, qui réserve une importante portion du spectre faisant l'objet des enchères exclusivement pour certains fournisseurs quelle que soit la zone de licence, entraîne le risque que nous ne puissions acquérir tout le spectre dont nous avons besoin dans le cadre des enchères, et que nous soyons tenus de verser un montant plus élevé que le montant qui serait autrement exigible. La date limite de réception des demandes et des dépôts financiers aux fins de la participation aux enchères de spectre dans la bande de 3 500 MHz a été reportée au 6 avril 2021 en raison de la pandémie de COVID-19, et les enchères devraient débuter le 15 juin 2021.

Enchères de spectre des ondes millimétriques et de spectre dans la bande de 3 800 MHz pour prendre en charge la technologie 5G

Le 5 juin 2019, ISDE a publié le document intitulé *Décisions sur la libération du spectre des ondes millimétriques à l'appui des technologies de la 5G*, en vertu duquel il réattribue plusieurs tranches du spectre des ondes millimétriques aux fins des services mobiles. ISDE amorcera des consultations concernant le cadre pour l'attribution de licences (c'est-à-dire les règles concernant les enchères et les conditions de licence) visant ces ondes millimétriques dans l'avenir. ISDE a indiqué que les enchères devraient débuter en 2021, mais nous croyons qu'elles pourraient ne pas débuter avant 2022 ou par la suite. Il y a un risque que les règles concernant les enchères puissent jouer en faveur de certains fournisseurs autres que notre société et se répercuter sur notre capacité à acquérir une quantité appropriée de spectre des ondes millimétriques.

Le spectre dans la bande de 3 800 MHz est considéré comme un prolongement du spectre dans la bande de 3 500 MHz. ISDE a amorcé la première de ses deux consultations le 27 août 2020. Dans le cadre de cette première consultation, ISDE et Télésat, le titulaire canadien d'une licence de spectre par satellite dans la bande de 3 700 à 4 200 MHz, ont formulé des recommandations sur la façon dont le spectre existant devrait être réattribué. Nous nous attendons à ce qu'une deuxième consultation concernant le cadre de mise aux enchères du spectre dans la bande de 3 800 MHz soit mise en œuvre lorsque la décision découlant de la première consultation aura été rendue. ISDE a annoncé le report des enchères de spectre dans la bande de 3 800 MHz, lesquelles devraient maintenant avoir lieu en 2023 (et non à la fin de 2022, comme il était initialement prévu). Il y a un risque que les règles concernant les enchères joueront en faveur de certains fournisseurs autres que notre société et se répercuteront sur notre capacité à acquérir de façon rentable une quantité appropriée de spectre dans la bande de 3 800 MHz.

Examens réglementaires et examens par le gouvernement fédéral

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

Examen des services sans fil mobiles

Le 28 février 2019, le CRTC a publié l'avis de consultation pour l'examen du cadre réglementaire des services sans fil mobiles. L'instance est maintenant terminée, et nous attendons qu'une décision soit rendue. L'examen a porté sur trois questions importantes : le niveau de concurrence sur le marché de détail, le cadre réglementaire actuel des services sans fil mobiles de gros, avec un accent sur l'accès de gros pour les exploitants de réseaux mobiles virtuels (« ERMV ») à ce marché, et l'avenir des services sans fil mobiles au Canada, avec un accent sur la réduction des barrières au déploiement de l'infrastructure. Nous avons participé à cette instance et présenté des éléments de preuve visant à démontrer la performance élevée des services sans fil au Canada, notamment en ce qui a trait à la couverture des réseaux, à la qualité des réseaux, à la disponibilité des services et aux tarifs. Nous ne connaîtrons pas l'incidence de cette instance sur notre société tant que le CRTC n'aura pas rendu une décision, et nous nous attendons à ce que cette décision soit rendue au plus tôt au début de 2021.

Suivi relatif aux services filaires de gros et à l'interconnexion

Le 22 juillet 2015, le CRTC a publié la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326*, *« Examen du cadre des services filaires de gros et des politiques connexes »*. La principale composante de cette décision tient au fait que le CRTC a ordonné la mise en place de services d'accès haute vitesse (« AHV ») de gros dégroupés pour les fournisseurs de services Internet concurrents. Ces services comprennent l'accès aux installations de FTTP.

Le 11 juin 2020, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2020-187*, *« Appel aux observations – Configuration de réseau appropriée concernant les services d'accès haute vitesse de gros dégroupés »*, qui aborde les configurations de réseau et de services appropriées pour le régime de services AHV de gros dégroupés pour tous les fournisseurs de services AHV de gros au pays. Cette nouvelle instance remplace les instances de suivi précédentes et prévoit maintenant un processus commun pour les entreprises de services locaux titulaires (les « ESLT ») et les câblodistributeurs au Canada. Le CRTC devrait rendre une décision; il est encore trop tôt pour déterminer l'incidence de cette instance sur notre société.

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

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

Le 13 septembre 2019, Bell Canada et ses sociétés affiliées, de même qu'un groupe d'autres entreprises de câblodistribution, ont présenté à la Cour d'appel fédérale des demandes séparées ayant pour but d'interjeter appel de l'*Ordonnance de télécom CRTC 2019-288*. Bell Canada et les entreprises de câblodistribution ont également demandé à la Cour de suspendre l'ordonnance. Le 22 novembre 2019, la Cour d'appel fédérale a approuvé les deux demandes d'interjeter appel et a accordé une suspension de l'ordonnance jusqu'à ce que la Cour ait statué sur l'appel. Le 10 septembre 2020, la Cour d'appel fédérale a rejeté les demandes d'interjeter appel pour des raisons de bien-fondé et a par conséquent confirmé la décision du CRTC. Bell Canada et le groupe d'entreprises de câblodistribution ont demandé à interjeter appel de ce rejet auprès de la Cour suprême du Canada. La demande est toujours en délibéré.

Séparément, le 13 novembre 2019, nous avons présenté au CRTC une demande de révision et de modification de l'*Ordonnance de télécom 2019-288*, principalement sur la base voulant que le CRTC a fait des erreurs lorsqu'il a calculé les coûts des entreprises de télécommunications. Le 13 décembre 2019, Bell Canada et un groupe d'entreprises de câblodistribution ont également présenté au CRTC des demandes de révision et de modification de l'*Ordonnance de télécom 2019-288*. Bell Canada et les entreprises de câblodistribution ont également demandé à la Cour de suspendre l'ordonnance, en attendant que le CRTC statue sur les demandes de révision et de modification. Le CRTC a accordé la suspension le 28 septembre 2020, et n'a encore publié aucune décision concernant l'une quelconque de ces demandes.

Également le 13 novembre 2019, nous avons présenté au gouverneur en conseil une pétition ayant pour but de renvoyer au CRTC la décision rendue dans l'*Ordonnance de télécom 2019-288* pour qu'il établisse à nouveau les tarifs, et de demander la modification de ladite ordonnance de manière à supprimer sa prise d'effet rétroactive, sur la base voulant que les tarifs et la composante rétroactive de l'ordonnance nuiront aux investissements futurs. Bell Canada et un groupe d'entreprises de câblodistribution ont présenté des pétitions similaires le même jour. Le 15 août 2020, le gouverneur en conseil a pris un décret dans lequel il rejette les pétitions, jugeant celles-ci prématurées étant donné les demandes de révision et de modification de l'ordonnance décrites ci-dessus, qui sont toujours en délibéré. Toutefois, le décret et la déclaration connexe faite par le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie reconnaissent que les tarifs établis dans l'*Ordonnance de télécom CRTC 2019-288* seront dans certains cas préjudiciables aux investissements dans des réseaux de haute qualité. Nous nous attendons à ce que le CRTC tienne compte de ce décret pour statuer sur les demandes d'examen et de modification qui sont actuellement en délibéré. Tant que le CRTC n'aura pas rendu de décisions concernant ces demandes d'examen et de modification ou qu'il n'aura pas levé la suspension, les tarifs n'auront pas prise d'effet.

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

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

Faits nouveaux concernant la politique de sécurité à l'échelle internationale
Le 16 mai 2019, un décret-loi en vertu duquel le secrétaire du Commerce peut bloquer certaines transactions visant les technologies qui sont réputées constituer des risques pour la sécurité nationale est entré en vigueur. De plus, le Bureau of Industry and Security (le « BIS ») du département du Commerce des États-Unis a subséquemment modifié les règlements visant l'administration des exportations aux fins de l'ajout de Huawei Technologies Co. Ltd. (« Huawei ») et de 68 de ses sociétés affiliées non situées aux États-Unis à la liste d'entités, avec prise d'effet le 16 mai 2019. Avec prise d'effet le 19 août 2019, 46 autres sociétés affiliées non situées aux États-Unis ont été ajoutées à la liste d'entités. Ces ajouts à la liste ont entraîné l'imposition, à ces 115 sociétés affiliées à Huawei figurant sur la liste, d'exigences en matière d'octroi de licences en vertu des règlements visant l'administration des exportations liés à l'exportation, à la réexportation ou au transfert (domestique) de la plupart des biens et services assujettis à ces règlements. Un autre règlement final ayant prise d'effet le 17 août 2020 prévoit l'ajout d'autres sociétés affiliées à Huawei non situées aux États-Unis à la liste d'entités ainsi que des révisions à la liste actuelle; il prévoit le retrait de la licence générale temporaire de même que des modifications, aux fins d'harmonisation, à la liste d'entités par suite du retrait de la licence générale temporaire, et des modifications à la règle intitulée General Prohibition Three – the Foreign-Produced Direct Product Rule.

Renversant une position antérieure qui permettait une utilisation limitée de la technologie 5G de Huawei au Royaume-Uni, le gouvernement du Royaume-Uni a annoncé, le 14 juillet 2020, qu'il a l'intention d'édicter, d'ici au 31 décembre 2020, une nouvelle loi visant à interdire l'achat de toute nouvelle infrastructure 5G de Huawei et à exiger le retrait des réseaux 5G de Huawei déployés au Royaume-Uni d'ici 2027. Le gouvernement du Royaume-Uni songe également à édicter une loi qui limiterait davantage l'installation de tout équipement de Huawei sur les réseaux 5G au Royaume-Uni après le 30 septembre 2021.

Compte tenu des multiples mesures gouvernementales ou réglementaires visant Huawei qui sont susceptibles d'être mises en œuvre par des gouvernements étrangers, il est actuellement impossible de prédire l'incidence de ces mesures sur notre société et, de manière générale, sur les fournisseurs de services mobiles au Canada.

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

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

Instance du CRTC concernant l'accès aux poteaux appartenant à des entreprises canadiennes
Le 30 octobre 2020, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2020-366*, *« Appel aux observations sur les mesures réglementaires possibles visant à améliorer l'efficacité de l'accès aux poteaux appartenant à des entreprises canadiennes »*. Le CRTC a amorcé cette instance compte tenu des observations reçues dans l'instance amorcée par l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2019-406*, le Conseil craignant que l'accès inopportun et coûteux aux poteaux appartenant à des entreprises canadiennes ait des répercussions négatives sur le déploiement de réseaux capables de supporter la large bande de manière efficace, particulièrement dans les régions du Canada qui ont peu ou pas accès à de tels réseaux. Dans le cadre de la plus récente instance, le CRTC se penchera entre autres sur les retards liés aux autorisations, sur les coûts de préparation, sur les réservations de la capacité de réserve, sur les accords d'utilisation conjointe et sur le potentiel d'amélioration du règlement des différends. Nous participons activement à l'instance. Il est encore trop tôt pour déterminer l'incidence de cette instance sur notre société.

Engagement du gouvernement relatif aux tarifs liés aux services sans fil mobiles lors de la campagne électorale
Avant les élections fédérales tenues en 2019, le Parti libéral du Canada s'est engagé à réduire de 25 % les tarifs des services sans fil. Le 5 mars 2020, le gouvernement libéral a précisé qu'il s'attend à ce que Bell, Rogers et notre société (y compris les marques dérivées) réduisent de 25 %, d'ici janvier 2022, les tarifs liés aux forfaits des services sans fil mobiles postpayés comprenant de 2 Go à 6 Go de données, pour les abonnés qui apportent leur propre appareil. Le gouvernement a réitéré ce point de vue le 5 juin 2020. Afin d'assurer le suivi des progrès réalisés, le gouvernement présente un rapport trimestriel sur les tarifs des services sans fil. Il nous est impossible de pleinement déterminer l'incidence de cet engagement à l'heure actuelle. L'annonce ou la mise en œuvre de règles spécifiques ou d'autres mesures visant à réduire le prix des forfaits de téléphonie mobile pourrait précipiter une réduction significative des dépenses d'exploitation et des dépenses d'investissement en vue d'atténuer cette incidence.

Examen par le CRTC de la méthode d'établissement des tarifs des services de télécommunication de gros
Le 24 avril 2020, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2020-131*, *« Appel aux observations – Examen de la méthode d'établissement des tarifs des services de télécommunication de gros »*. Dans le cadre de cette instance, le CRTC invite les parties intéressées à présenter leurs observations afin de déterminer s'il y a lieu de modifier la méthode d'établissement des tarifs des services de gros et, dans l'affirmative, de déterminer comment procéder à cette modification. Le CRTC a indiqué qu'il compte, dans le cadre de cette instance, instaurer un processus d'établissement des tarifs plus transparent et efficient. Nous participons activement à toutes les étapes de cette instance. Il est trop tôt pour déterminer l'incidence de cette instance sur notre société.

Examen par le CRTC de la disponibilité de forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins des Canadiens avec divers handicaps

Le 1er juin 2020, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2020-178*, *« Appel aux observations – Accessibilité – Forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins d'accessibilité des Canadiens avec divers handicaps »*. Dans le cadre de cette instance, le CRTC cherche à déterminer si les fournisseurs de services sans fil de détail satisfont aux exigences et offrent des forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins des Canadiens avec divers handicaps et font la promotion de ces forfaits de manière accessible (notamment par l'intermédiaire de magasins, de sites Web et de représentants du service à la clientèle); il cherche aussi à déterminer si de nouvelles mesures réglementaires sont nécessaires. Nous participons activement à cette instance et démontrons comment nous nous conformons aux exigences actuelles. Nous ne nous attendons pas à ce que cette instance ait une incidence significative sur notre société.

Examen par le CRTC des échéances pour la transition vers les services 9-1-1 de prochaine génération

Le 4 septembre 2020, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2020-326*, *« Appel aux observations – Établissement de nouvelles échéances pour la transition vers les services 9-1-1 de prochaine génération »*. En raison de la pandémie de COVID-19, le CRTC avait précédemment suspendu les dates limites liées aux services 9-1-1 de prochaine génération. Le CRTC a amorcé une instance en vue d'établir de nouvelles dates limites pour les services 9-1-1 de prochaine génération, y compris la date à laquelle les fournisseurs de réseaux 9-1-1 de prochaine génération (y compris notre société) doivent soumettre les études de coûts et tarifs, et la date à laquelle les fournisseurs doivent avoir leurs réseaux prêts à fournir le service d'appels vocaux 9-1-1. Nous ne nous attendons pas à ce que cette instance ait une incidence significative sur notre société.

Modifications proposées à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques

Le 17 novembre 2020, le gouvernement fédéral a introduit le projet de loi C-11 intitulé *Loi de 2020 sur la mise en œuvre de la Charte numérique*; ce projet de loi, s'il est adopté, donnera lieu à d'importantes modifications à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, ainsi qu'à l'établissement d'une nouvelle loi, à savoir la *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs* (« LPVPC »). Ce projet de loi vise à donner aux consommateurs de nouveaux droits et il impose de nouvelles sanctions pécuniaires dans les cas de violation. La Chambre des communes procède actuellement à la deuxième lecture du projet de loi, et ce projet devrait être présenté au Comité aux fins de son examen plus approfondi en 2021. Il est actuellement impossible de déterminer l'incidence exacte de ce projet de loi sur notre société.

Questions en matière de radiodiffusion

Licences de radiodiffusion détenues par TELUS

Nous avons obtenu le renouvellement de nos licences régionales aux fins de l'exploitation d'entreprises de distribution de radiodiffusion en Colombie-Britannique et en Alberta dans le cadre de la *Décision de radiodiffusion CRTC 2018-267*, qui prolonge les périodes de validité des licences jusqu'au 31 août 2023. Nous avons obtenu le renouvellement de notre licence régionale aux fins de l'exploitation d'entreprises de distribution de radiodiffusion au Québec le 28 juin 2019, dans le cadre de la *Décision de radiodiffusion CRTC 2019-230*, qui prolonge les périodes de validité de cette licence jusqu'au 31 août 2024. Notre licence qui nous permet d'offrir un service de vidéo sur demande a été renouvelée jusqu'au 31 août 2023 dans le cadre de la *Décision de radiodiffusion CRTC 2018-20*. Le 28 juin 2020, nous avons reçu du CRTC l'autorisation de lancer un service de télévision à la carte, dans le cadre de la *Décision de radiodiffusion CRTC 2020-235*.

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

Le 29 janvier 2020, le Groupe d'examen du cadre législatif en matière de radiodiffusion et de télécommunications a publié son rapport définitif, intitulé *L'avenir des communications au Canada : le temps d'agir*. Ce rapport contient 97 recommandations ayant pour but de mettre à jour les lois qui régissent la radiodiffusion, les télécommunications et la radiocommunication; ces recommandations ont été présentées au gouvernement du Canada afin qu'il les prenne en considération. Après la publication du rapport, le gouvernement a présenté, le 3 novembre 2020, un projet de loi visant à modifier la *Loi sur la radiodiffusion*. En vertu de ce projet de loi, les services de diffusion en continu offerts sur Internet seraient expressément inclus dans l'étendue de la *Loi sur la radiodiffusion*, ce qui conférerait au CRTC de nouveaux pouvoirs réglementaires et élargirait ses pouvoirs réglementaires existants, lui permettant de mettre en place un cadre réglementaire modernisé afin de réagir au déclin des mesures de soutien de la production de contenu canadien au cours des dernières années, et de fournir une source de soutien plus durable à l'avenir. Le ministre du Patrimoine canadien a indiqué que de nouvelles réformes seront nécessaires pour moderniser entièrement la réglementation relative au système de radiodiffusion, mais que ces réformes proposées constituent une première étape importante. Il est trop tôt pour déterminer si ces modifications proposées, ainsi que toute autre éventuelle modification législative découlant du rapport, auront une incidence significative sur notre société.

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

L'examen obligatoire quinquennal de la *Loi sur le droit d'auteur* qui est prévu par la loi devait avoir lieu en 2017, et un processus d'examen par l'entremise d'un comité parlementaire a été annoncé en décembre 2017. Le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie (le « comité de l'industrie ») de la Chambre des communes, avec le concours du comité permanent du ministère du Patrimoine canadien, a achevé l'examen au début de 2019, et les deux comités ont présenté leurs rapports à la Chambre des communes en mai et en juin 2019. Bien que le comité de l'industrie ait demandé au gouvernement de déposer une réponse complète au plus tard le 1er septembre 2019, le gouvernement n'a pas fourni de réponse. À la suite des élections fédérales d'octobre 2019, le calendrier des modifications susceptibles d'être apportées à la *Loi sur le droit d'auteur* est incertain. L'approche en matière de politique applicable au droit d'auteur repose traditionnellement sur un équilibre entre les intérêts des créateurs et ceux des consommateurs; en conséquence, les modifications apportées à la *Loi sur le droit d'auteur* ne devraient pas avoir une incidence défavorable significative sur notre société.

Contestation judiciaire de l'habilité du CRTC à réglementer les ententes d'affiliation

L'habilité du CRTC à réglementer les ententes d'affiliation entre les distributeurs de radiodiffusion et les services de programmation fait actuellement l'objet d'une contestation judiciaire déposée auprès de la Cour d'appel fédérale par des entreprises de radiodiffusion intégrées verticalement. Nous avons obtenu l'autorisation d'intervenir dans l'affaire et nous soutiendrons les pouvoirs de réglementation du CRTC à titre de pierre d'assise sur laquelle repose son cadre d'intégration verticale, qui vise à s'assurer que les entreprises intégrées verticalement traitent de façon équitable les distributeurs de radiodiffusion et les services de programmation concurrents. La Cour d'appel fédérale n'a pas encore fixé de date pour l'audience, et nous ne nous attendons pas à ce qu'elle rende une décision avant le milieu ou la fin de 2021. Bien qu'une décision défavorable puisse réduire notre position de force pour négocier avec des entreprises intégrées verticalement qui fournissent des chaînes « indispensables » à nos entreprises de distribution de radiodiffusion, il est trop tôt pour déterminer l'incidence d'une telle décision sur nos activités de distribution de radiodiffusion.

10 Risques et gestion des risques

10.1 Aperçu

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

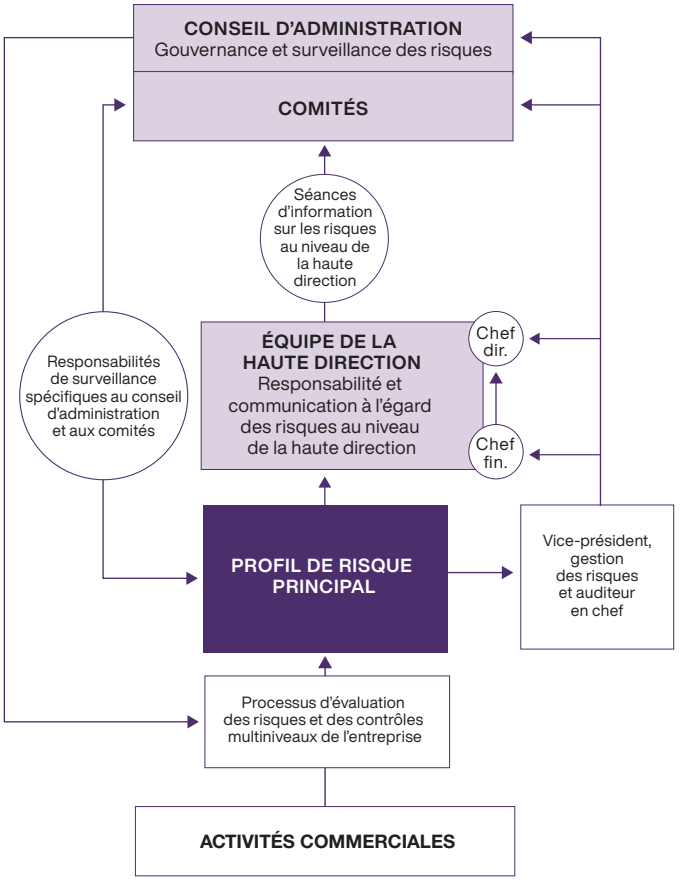
Gouvernance des risques, surveillance et culture
Nous maintenons des pratiques rigoureuses en matière de gouvernance et de surveillance des risques, et les responsabilités en ce qui concerne la surveillance des risques sont énoncées dans le manuel des politiques de notre conseil d'administration. Notre conseil a la responsabilité de s'assurer que les risques significatifs pour nos activités sont identifiés, et de surveiller la mise en œuvre des systèmes et processus qui servent à identifier, surveiller et gérer efficacement les risques significatifs.

Notre culture de gouvernance des risques repose avant tout sur un leadership clair en matière de gestion des risques de même que sur des communications transparentes, avec l'appui de notre conseil et de notre équipe de la haute direction. Dans notre démarche à l'égard de la gouvernance des risques, la responsabilité en matière de gestion des risques et de communication de l'information sur les risques est clairement définie. Des programmes de formation et de sensibilisation, des ressources appropriées et des champions des risques nous aident à nous assurer que nous possédons les compétences requises en matière de gestion des risques pour étayer la prise de décisions efficaces au sein de l'organisation. L'éthique fait partie intégrante de notre culture de gouvernance des risques, et notre code d'éthique et de conduite guide les membres de notre équipe afin de satisfaire aux normes d'intégrité les plus élevées qui soient à l'égard de l'ensemble des actions et des décisions d'affaires.

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

Processus d'évaluation des risques et des contrôles
Les événements externes et internes présentent à la fois des risques et des occasions pour notre société. Nous nous efforçons d'éviter de prendre des risques excessifs, et nous veillons à ce que les risques soient alignés sur nos stratégies commerciales, nos objectifs, nos valeurs et notre degré de tolérance à l'égard du risque; par contre, nous cherchons également à profiter des occasions qui se présentent. Nous nous efforçons d'atténuer les risques de façon proactive au moyen d'un processus de planification de la performance, d'une gestion des activités d'exploitation et de stratégies d'intervention qui consistent notamment à atténuer, à transférer, à conserver ou à éviter les risques.

Gouvernance et gestion des risques d'entreprise de TELUS



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

10.2 Risques principaux et incertitudes

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

Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé a qualifié l'éclosion d'un nouveau coronavirus ayant entraîné la COVID-19 de pandémie. Étant donné les multiples scénarios concernant l'issue possible de la pandémie de COVID-19 et l'incertitude quant à la durée et à l'incidence de la pandémie, les politiques gouvernementales mises en place pour limiter sa propagation et l'évolution continue des activités de développement et de distribution de vaccins efficaces, il nous est impossible de prédire avec exactitude quelle sera l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur nos activités futures, notre performance financière, notre situation financière ou nos flux de trésorerie.

Cette pandémie pourrait toutefois, directement ou indirectement, avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, sur notre situation financière et sur nos résultats financiers. Ainsi, la capacité de notre filiale TELUS International à poursuivre ses activités de manière efficace durant la pandémie de COVID-19 dépend de plusieurs facteurs, tels que la disponibilité en tout temps d'une largeur de bande Internet de haute qualité, une source d'alimentation continue en électricité, la durabilité de l'infrastructure sociale qui permet aux membres de notre équipe qui sont en télétravail de continuer à fournir des services, et par ailleurs de conditions de télétravail adéquates; tous ces facteurs sont cependant indépendants de notre volonté. Certains pays dans lesquels les membres de l'équipe de TELUS International sont en télétravail pourraient être moins adaptés aux approches de télétravail et ne pas permettre que les services aux clients puissent être fournis à distance en raison de problèmes de connectivité ou d'autres problèmes liés à l'infrastructure locale. En raison des répercussions de la pandémie, certains clients de notre filiale TELUS International ont choisi de reporter leur processus décisionnel à plus tard, de différer les services qui étaient prévus, de réduire les volumes d'affaires ou de tenter de résilier leurs contrats actuels avec TELUS International. De plus, plusieurs des clients de notre filiale TELUS International sur le marché vertical des voyages et de l'hôtellerie ont subi, et pourraient continuer de subir, les contrecoups de la pandémie, et la baisse de la demande pour leurs services qui en découle pourrait nuire aux produits d'exploitation que TELUS International pourrait générer de ces clients. En raison de la pandémie de COVID-19, TELUS International a dû fermer temporairement plusieurs de ses sites conformément aux décrets gouvernementaux applicables dans les divers territoires dans lesquels elle exerce ses activités. La fermeture de ces sites pendant de longues périodes pourrait nuire à notre capacité d'attirer et de retenir des personnes talentueuses, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur les coûts liés aux ressources humaines et notre rentabilité. Les risques et les incertitudes susceptibles de se répercuter sur nos résultats et sur le cours de nos actions, qui pourraient être accentués par la pandémie de COVID-19 ou par toute autre pandémie future ou tout autre événement de nature similaire, comprennent, sans s'y limiter, les risques décrits dans la présente *rubrique 10*. Se reporter à la *rubrique 1.2* pour une description des mesures opérationnelles que nous avons prises ou prévoyons prendre afin de composer avec les risques liés à la pandémie de COVID-19 auxquels nous sommes exposés.

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

Risques stratégiques

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

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Questions de réglementation (se reporter à la rubrique 10.3)	Les restrictions visant les pratiques des entreprises de télécommunications au pays imposées par des représentants élus ou découlant de décisions réglementaires, d'examens ou des activités gouvernementales, au pays ou à l'échelle internationale, pourraient avoir des incidences stratégiques, financières (y compris sur les produits d'exploitation et les flux de trésorerie disponibles) ou opérationnelles.	• Défense des droits et intérêts • Stratégies d'acquisition de spectre • Flux de rentrées non réglementés et diversifiés • Décisions de planification prudentes au chapitre des investissements et de la rentabilité, qui cadrent avec notre environnement réglementaire
Environnement concurrentiel (se reporter à la rubrique 10.4)	La croissance et les activités des concurrents et l'intensification de la concurrence (tarifs et regroupement de services), ainsi que les concurrents non traditionnels, la technologie perturbatrice et la désintermédiation pourraient modifier la nature du marché et se répercuter sur notre part de marché, ainsi que sur nos résultats financiers (y compris sur les produits d'exploitation et les flux de trésorerie disponibles).	• Stratégie visant à accorder la priorité aux clients • Regroupement de services • Surveillance de la concurrence • Activités d'innovation et d'acquisition visant le portefeuille de produits • Gestion du cycle de vie des produits
Technologie (se reporter à la rubrique 10.5)	L'adoption par les consommateurs de technologies différentes et les attentes changeantes des clients pourraient se répercuter sur nos flux de rentrées et sur notre taux de désabonnement.	• Carte routière technologique • Déploiement de la fibre • Stratégies d'acquisition de spectre
Fournisseurs (se reporter à la rubrique 10.6)	Notre société pourrait être touchée par les pratiques et les perturbations liées aux chaînes d'approvisionnement, de même que par le manque de résilience à l'égard d'événements d'envergure mondiale ou locaux. La dépendance envers un seul fournisseur en ce qui a trait à la fourniture de produits et de composants ainsi qu'à la prestation de services ou au soutien pourrait se répercuter sur notre capacité à répondre avec efficacité aux attentes croissantes et sans cesse changeantes des clients tout en maintenant la qualité de notre service.	• Établissement de profils de risques liés aux fournisseurs et stratégie visant à faire appel à divers fournisseurs • Mise en place de partenariats, de contrats et d'ententes avec les fournisseurs • Code de conduite à l'intention des fournisseurs • Plans de gestion de la continuité des activités Des renseignements sur la durabilité de la chaîne d'approvisionnement sont présentés dans notre rapport sur la durabilité[1], à l'adresse telus.com/fr/about/sustainability.
Changement organisationnel (se reporter à la rubrique 10.7)	Les activités d'investissement et d'acquisition présentent des occasions d'accroître l'étendue de nos activités d'exploitation, mais pourraient nous exposer à de nouveaux risques. Il se pourrait que nous ne réussissions pas à nous positionner sur le marché ou à accroître notre part de marché et à en tirer des avantages, et les efforts déployés à des fins d'intégration pourraient nous distraire de nos autres priorités.	• Stratégie d'investissement et d'acquisition • Processus de diligence raisonnable préacquisition et postacquisition • Investissements effectués par TELUS Capital de risque • Partenariats en matière d'innovation

1 Non intégré par renvoi

Risques opérationnels et incertitudes

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

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Excellence en matière de service à la clientèle (se reporter à la rubrique 10.8)	Nos interactions avec les clients et notre prestation de services ont une incidence directe sur l'expérience client, sur le taux de désabonnement et sur la probabilité que nos clients recommandent notre société.	• Simplification et numérisation des processus • Gestion de l'expérience client
Nos systèmes et processus (se reporter à la rubrique 10.9)	Les activités d'innovation, d'entretien et de gestion au chapitre des systèmes et de la technologie pourraient se répercuter sur nos systèmes informatiques et sur la fiabilité de notre réseau, ainsi que sur nos charges d'exploitation.	• Gestion du cycle de vie et adoption de solutions émergentes • Gestion des projets • Gestion des changements • Programmes de surveillance continue et d'intervention • Programmes et plans de reprise après sinistre
Sécurité et protection des données (se reporter à la rubrique 10.10)	Notre sensibilisation aux questions de sécurité et l'efficacité de nos contrôles en matière de sécurité influent sur notre capacité à identifier les menaces et les vulnérabilités possibles, à protéger notre environnement, à déceler les intrusions, à intervenir lorsque surviennent des attaques et à rétablir nos activités habituelles. Une perturbation réelle pourrait se répercuter sur l'exploitation de notre réseau ou encore donner lieu à l'interception, la destruction, l'utilisation ou la dissémination non autorisées d'informations concernant nos clients, les membres de notre équipe ou nos activités.	• Politiques, normes et méthodes en matière de sécurité • Évaluations des incidences en ce qui a trait à la protection de la vie privée et à la sécurité • Évaluations des vulnérabilités • Programmes de surveillance continue et d'intervention
Notre équipe (se reporter à la rubrique 10.11)	La nature sans cesse changeante et le caractère hautement concurrentiel de nos activités, l'évolution de la structure démographique de la main-d'œuvre ainsi que le caractère approprié de nos programmes internes de formation, de perfectionnement et de relève, pourraient se répercuter sur notre capacité à attirer, à former et à conserver au sein de notre équipe des membres possédant les compétences requises pour répondre aux besoins changeants de nos clients ainsi qu'à l'évolution de nos activités.	• Programme Développement du rendement • Stratégie en matière de santé et de bien-être • Programme de rémunération et d'avantages du personnel • Rétention et planification de la relève • Programme Styles de travail Des renseignements supplémentaires sur nos programmes sont présentés dans notre rapport sur la durabilité, à l'adresse telus.com/fr/about/sustainability.
Notre environnement (se reporter à la rubrique 10.12)	Des catastrophes naturelles, des pandémies, l'incidence des changements climatiques et des événements perturbateurs pourraient se répercuter sur nos activités, sur le degré de satisfaction de la clientèle et sur l'expérience des membres de l'équipe.	• Programme et plans de continuité des activités et de reprise après sinistre • Comité de gestion des opérations d'urgence (« CGOU ») • Comité consultatif des questions médicales ayant pour mandat de s'assurer que notre réponse est apportée et les mesures d'atténuation liées à la pandémie de COVID-19 sont prises de façon éclairée et qu'elles sont étayées par une opinion médicale qualifiée • Engagement à mettre en place des pratiques commerciales durables et responsables et à prendre des décisions qui assurent un équilibre entre la croissance économique et l'atteinte de résultats positifs sur les plans social et environnemental Se reporter à la *rubrique 5.2* de notre notice annuelle 2020 pour une description du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques. De plus, un rapport détaillé de nos activités d'atténuation des risques environnementaux est présenté dans notre rapport sur la durabilité, à l'adresse telus.com/fr/about/sustainability.

Risques financiers et incertitudes

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

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Financement, dette et dividendes (se reporter à la rubrique 10.13)	Notre accès aux marchés financiers pourrait être touché par les conditions générales du marché ainsi que par les évaluations des investisseurs quant à notre capacité à générer des flux de trésorerie. Notre intention actuelle de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires pourrait limiter notre capacité à investir dans nos activités afin de prendre en charge notre croissance future.	• Prospectus préalable de base en vigueur jusqu'en juin 2022 • Notations du crédit de première qualité • Facilités de crédit, programme de titrisation de créances clients et programme de papier commercial • Contrats de change à terme
Questions fiscales (se reporter à la rubrique 10.14)	La complexité des lois et règlements fiscaux au pays et à l'étranger et des obligations d'information à l'égard de TELUS et de nos filiales en exploitation à l'échelle internationale pourrait se répercuter sur nos résultats financiers, sur la gouvernance efficace des considérations d'ordre fiscal et sur la conformité. Les acquisitions effectuées à l'international et l'expansion de nos activités accroissent notre exposition à divers régimes fiscaux.	• Stratégie fiscale • Professionnels internes en fiscalité • Conseillers externes
L'économie (se reporter à la rubrique 10.15)	L'évolution de la conjoncture économique à l'échelle mondiale, de même que l'efficacité avec laquelle nous surveillons et modifions nos hypothèses en matière de croissance et nos plans d'urgence, pourraient se répercuter sur l'atteinte des objectifs de la société et sur nos résultats financiers (y compris les flux de trésorerie disponibles).	• Gouvernance et surveillance des régimes de retraite • Contrats de change à terme • Gammes de produits diversifiées • Activités d'exploitation efficientes

Risques liés à la conformité et incertitudes

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

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Litiges et questions d'ordre juridique (se reporter à la rubrique 10.16)	La complexité des lois et règlements et la conformité à ces lois et règlements, de même que nos engagements, pourraient se répercuter sur notre situation financière et sur notre réputation.	• Contrats et ententes conclus avec les clients • Contrats et ententes conclus avec les fournisseurs • Polices d'assurance • Programmes de conformité

Risques liés à TELUS International

Le 4 décembre 2019, nous avons annoncé que nous comptions procéder à un premier appel public à l'épargne (« PAPE ») visant TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International ») au cours des 12 à 24 mois suivant la date de l'annonce. Le 3 février 2021, notre société et TELUS International ont annoncé que le prix d'offre des actions à droit de vote subalterne de TELUS International dans le cadre du PAPE de TELUS International, dont le nombre d'actions visées a augmenté pour atteindre 37 millions, est de 25,00 $ US par action. Les actions à droit de vote subalterne de TELUS International ont commencé à être négociées à la Bourse de New York et à la Bourse de Toronto le 3 février 2021 sous le symbole « TIXT ». Le placement des actions à droit de vote subalterne de TELUS International a été effectué en vertu d'une déclaration d'enregistrement sur formulaire F-1 déposée auprès de la Securities and Exchange Commission (la « SEC ») et d'un prospectus de base RFPV provisoire auprès des autorités de réglementation des valeurs mobilières de chaque province et territoire canadiens. Les risques liés aux investissements dans TELUS International sont décrits dans la déclaration d'enregistrement et dans les dépôts subséquents effectués par TELUS International auprès de la SEC et des autorités canadiennes en valeurs mobilières. L'importance de ces risques est telle qu'ils pourraient, à eux seuls ou conjugués à d'autres, avoir une incidence significative sur nos activités d'exploitation, nos résultats, notre réputation et notre marque, ainsi que sur les évaluations faites par les analystes en placements aux fins de l'évaluation de TELUS ou de TELUS International.

Par suite de la transaction, nous avons conservé environ 67 % du bloc de droits de vote dans l'entité regroupée rattachés à toutes les actions émises et en circulation de TELUS International, et nous consolidons les résultats financiers de TELUS International dans nos résultats d'exploitation. La performance financière de TELUS International a une incidence sur notre performance financière. La performance financière de TELUS International pourrait être touchée par un certain nombre de facteurs qui incluent, sans s'y limiter, les facteurs décrits dans la présente *rubrique 10*.

Le cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International pourrait être volatil et susceptible de fluctuer en raison d'un certain nombre de facteurs, 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 d'annoncer des cibles ou de fournir d'autres indications concernant ses activités, et il se pourrait qu'elle n'atteigne pas 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 nombreuses actions à droit de vote de TELUS International que TELUS détient.

10.3 Questions de réglementation

Catégorie de risque : Stratégique

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

La répartition et l'utilisation du spectre au Canada sont régies par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), qui établit les politiques relatives au spectre, détermine le cadre portant sur les enchères de spectre, émet les licences et établit les conditions aux fins des autorisations de radiocommunication.

Nous sommes assujettis aux exigences concernant la propriété et le contrôle au Canada, y compris les restrictions concernant la propriété des actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») par des non-Canadiens, imposées par le Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes en vertu de la *Loi sur les télécommunications* (collectivement, la réglementation sur les télécommunications), ainsi que par les *Instructions au CRTC (inadmissibilité de non-Canadiens)* conformes à l'ordonnance du gouverneur en conseil en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* (les « Instructions concernant la radiodiffusion »).

Étant donné que nous exerçons des activités liées à l'Internet des objets (« IdO »), des activités commerciales, des activités liées aux soins de santé, des activités dans le secteur de l'agriculture, de même que des activités internationales, nos activités doivent aussi être conformes à tous les règlements, lois et décisions qui sont en vigueur dans les pays où nous exerçons des activités. Ces pays, ainsi que les contrats que nous concluons (particulièrement ceux de notre filiale TELUS International), nous obligent à nous conformer, ou à aider nos clients à se conformer, à de nombreux régimes juridiques complexes et parfois contradictoires, tant au pays qu'à l'étranger. Ces lois et ces règlements portent sur plusieurs aspects de nos activités, notamment la lutte contre la corruption, les obligations en matière de contrôle interne et de contrôles de communication de l'information, la protection de la vie privée et des renseignements personnels, les normes du travail, l'emploi et les relations de travail, les protections et les restrictions en matière commerciale, le contrôle des importations et des exportations, les tarifs, l'imposition, les sanctions, la sécurité du traitement des données et des transactions, les normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement, la gestion des dossiers et des documents, le contenu généré par les utilisateurs qui est hébergé sur les sites Web que nous exploitons, les pratiques en matière de vie privée, la résidence des données, la gouvernance d'entreprise, la concurrence et la législation antitrust, les plaintes formulées par les membres de l'équipe et des tiers, les règlements sur le télémarketing, les règlements sur la protection des consommateurs contre les appels de télémarketing non sollicités, les affaires gouvernementales et d'autres exigences des organismes de réglementation ayant une incidence sur le commerce et les investissements. Nos clients sont également situés partout dans le monde et les lois et règlements auxquels ils sont assujettis comprennent notamment les lois et règlements fédéraux américains et les lois des États portant sur les services d'administration fournis par des tiers, les services d'examen de l'utilisation, la protection de la vie privée et des renseignements personnels ou les services de télémarketing ou les lois des États portant sur le recouvrement des dettes aux États-Unis, qui sont collectivement appliqués par de nombreux organismes et procureurs généraux du gouvernement fédéral et des États, ainsi que les lois sur la protection des consommateurs semblables des autres pays dans lesquels la clientèle des clients de notre filiale TELUS International se trouvent. Tout défaut d'exécuter nos services d'une manière qui est conforme à ces exigences pourrait constituer une violation des contrats conclus avec les clients de notre filiale TELUS International. L'application de ces lois et de ces règlements aux clients de notre filiale TELUS International n'est souvent pas claire et peut parfois être contradictoire. La nature mondiale de nos activités, particulièrement des activités de TELUS International, augmente le degré de difficulté en matière de conformité. Par exemple, dans bon nombre de pays étrangers, en particulier dans les pays émergents, on adopte couramment des pratiques qui sont interdites par la réglementation à laquelle notre société ou les clients de notre filiale TELUS International sont assujettis, notamment la *Loi sur la corruption publique d'agents étrangers*, au Canada, et la Foreign Corrupt Practices Act, aux États-Unis. Nous ne pouvons pas garantir que les clients de notre filiale TELUS International ne prendront pas des mesures qui contreviennent à nos politiques internes ou aux lois canadiennes ou américaines. La conformité avec ces lois et ces règlements peut également faire l'objet d'une contestation fondée sur le contexte du télétravail engendré par la pandémie de COVID-19. Par exemple, les lignes directrices émises par l'industrie des cartes de paiement et prises en applications de la HIPAA évoluent en raison de l'augmentation du télétravail partout dans le monde et, par conséquent, il existe une incertitude quant aux coûts supplémentaires qui devront être engagés pour se conformer à ces normes et à la capacité de se conformer à celles-ci.

Incidence possible

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

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

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

Dans l'ensemble, la conformité avec les lois et règlements dans plusieurs pays pourrait nous obliger à engager des coûts considérables ou à consacrer beaucoup de temps et de ressources ou nécessiter que nous apportions des changements à nos pratiques commerciales, ce qui entraînerait une diminution de nos produits d'exploitation et de notre rentabilité. Nous pourrions également devoir faire face à des enquêtes gouvernementales ou à des mesures d'application fastidieuses et onéreuses concernant notre conformité, notamment nous voir imposer des amendes importantes. Le défaut de se conformer pourrait également entraîner l'imposition d'amendes, de dommages-intérêts ou de sanctions criminelles contre notre société, nos dirigeants ou les membres de notre équipe ou l'interdiction d'exploiter notre entreprise, ternir notre réputation, entraîner des restrictions à notre capacité de traiter de l'information, mener à des allégations de la part de nos clients selon lesquelles nous n'aurions pas exécuté nos obligations contractuelles ou entraîner d'autres conséquences non voulues. De plus, nous sommes tenus, aux termes de diverses lois, d'obtenir et de maintenir les accréditations, les permis et/ou licences nous autorisant à exploiter notre entreprise dans tous les territoires dans lesquels nous exerçons des activités et, dans certains cas, où nos clients reçoivent nos services, notamment les États-Unis, le Canada et l'Europe. Si nous ne parvenons pas à maintenir ces accréditations, ces licences ou ces autres qualifications nous permettant d'offrir nos services ou si nous ne nous adaptons pas aux changements dans la législation et la réglementation, nous pourrions devoir cesser d'exercer nos activités dans les territoires concernés et pourrions ne pas être en mesure de fournir des services aux clients existants ou d'attirer de nouveaux clients. Le défaut de nous conformer aux exigences des lois et des règlements applicables pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Le gouvernement du Canada et les diverses autorités gouvernementales ont poursuivi tout au long de 2020 d'importantes activités liées aux faits nouveaux

et instances en matière de réglementation. Un sommaire de certains faits nouveaux et instances importants en matière de réglementation qui touchent nos activités et notre industrie est présenté à la *rubrique 9.4*. Ces faits nouveaux et instances comprennent, sans s'y limiter, ce qui suit :

- Conclusion de toutes les audiences et dépôt des observations auprès du CRTC aux fins de l'examen par ce dernier du cadre réglementaire visant les services sans fil mobiles.
- Poursuite d'un examen de la cybersécurité relativement aux fournisseurs internationaux de technologies et d'équipement réseau 5G, une importance particulière étant accordée à Huawei Technologies, en vue d'évaluer les risques potentiels liés au développement de réseaux 5G au Canada.
- Décision de réduire considérablement les tarifs des services liés à l'Internet de gros facturés aux fournisseurs de services Internet concurrents par les entreprises de services locaux titulaires pour les services de ligne d'abonné numérique de gros et les services Internet de tiers câblodistributeurs, et appels de jugements subséquents.
- Décision du gouvernement fédéral en vertu de laquelle ce dernier s'attend à ce que notre société, Bell et Rogers (y compris leurs marques dérivées respectives) réduisent de 25 %, d'ici janvier 2022, les tarifs liés aux forfaits des services sans fil mobiles postpayés comprenant 2 Go, 4 Go ou 6 Go de données, pour les abonnés qui apportent leur propre appareil.
- TELUS International a conclu l'acquisition de Lionbridge AI le 31 décembre 2020. Dans le cadre de l'acquisition, TELUS International a déposé une déclaration auprès du CFIUS, et à la demande du CFIUS, elle a déposé un avis conjoint volontaire qui a déclenché l'ouverture d'une période d'examen de 45 jours supplémentaires. Nous croyons comprendre que le CFIUS autorisera l'acquisition de Lionbridge AI; toutefois, l'autorisation du CFIUS pourrait être assujettie à des conditions pour TELUS International ou pour TELUS. Se reporter à la *rubrique 10.3*, *« Questions de réglementation »* et à la *rubrique 10.6*, *« Fournisseurs »*.

Mesures d'atténuation

Nous faisons valoir nos droits et intérêts à tous les paliers gouvernementaux, notamment en participant aux instances, aux études, aux examens et aux autres consultations mises en œuvre par le CRTC et le gouvernement fédéral; en présentant des observations concernant les questions liées aux télécommunications aux gouvernements provinciaux et municipaux; en participant aux litiges qui se répercutent sur nos activités devant les tribunaux de tous les niveaux, ainsi qu'à d'autres enquêtes pertinentes (comme celles concernant la compétence fédérale exclusive sur les télécommunications), comme il est décrit à la *rubrique 9.4*, *« Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*.

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

Nous continuons de déployer les efforts nécessaires pour nous conformer à l'ensemble des autorisations de radiocommunication, des licences de spectre et des conditions de renouvellement, et nous prévoyons participer aux futures enchères de spectre. Nous continuons de faire valoir au gouvernement fédéral que les règles relatives aux enchères de spectre devraient être équitables, afin que les entreprises telles que TELUS puissent présenter leurs soumissions sur un même pied d'égalité que les autres concurrents, en ce qui a trait aux blocs de spectre pouvant être acquis dans le cadre des enchères, et qu'elles puissent acquérir des licences de spectre disponibles à la vente auprès des concurrents. Nous insistons encore fortement sur l'idée qu'il n'y a pas lieu d'accorder un traitement préférentiel aux entreprises régionales et qu'un tel traitement n'est pas dans l'intérêt véritable de tous les Canadiens, particulièrement ceux qui habitent dans des communautés rurales, y compris en ce qui concerne les services fondés sur la technologie 5G, plus particulièrement pour les entreprises de télécommunications qui font actuellement partie d'entreprises de câblodistribution établies, à la fine pointe de la technologie et bien financées.

La réglementation sur les télécommunications nous confère, en notre qualité de société de portefeuille composée d'entreprises de télécommunications canadiennes, certains pouvoirs pour surveiller et contrôler le niveau de propriété de nos actions ordinaires par des non-Canadiens. Ces pouvoirs ont été incorporés dans nos statuts et ont été élargis pour permettre également la conformité en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*.

10.4 Environnement concurrentiel

Catégorie de risque : Stratégique

Tandis que l'industrie des télécommunications poursuit son évolution, nous avons élargi notre offre au-delà de la prestation de services de transmission de la voix et de données traditionnels dans les marchés des consommateurs et des entreprises afin de mettre l'accent sur la sécurité, les services à la clientèle et aux entreprises, les soins de santé et l'agriculture, et ce, tant au Canada qu'à l'étranger (se reporter à *« Aperçu des concurrents »*, à la *rubrique 4.1*). Nous affrontons une concurrence intense en ce qui concerne nos services de transmission de la voix et de données traditionnels, ainsi qu'en ce qui concerne les nouveaux secteurs d'activité.

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

Dans le marché des consommateurs, les câblodistributeurs et les autres concurrents continuent d'offrir des services locaux résidentiels voix sur IP (« VoIP »), des services interurbains, l'accès à Internet et, dans certains cas, des services mobiles moyennant un seul tarif mensuel groupé ou réduit, avec leurs services de télédiffusion ou leurs services de télévision par satellite existants. Certains de nos concurrents sont propriétaires d'actifs offrant du contenu de radiodiffusion et continuent d'acquérir de tels actifs, ce qui pourrait faire en sorte que nous n'ayons pas accès à du contenu, ou que nous soyons obligés de payer des prix gonflés ou de nous conformer à des modalités non attrayantes pour acquérir du contenu.

Dans le marché des entreprises, la concurrence continue des autres entreprises traditionnelles propriétaires d'installations est fondée sur l'étendue et la fiabilité de leur réseau, tandis que la concurrence des entreprises à très grande échelle telles que Microsoft (Teams, Skype) et d'autres fournisseurs de services voix sur IP et de services de collaboration en nuage tels que Zoom est uniquement axée sur les prix, la souplesse et l'aspect pratique. Ces fournisseurs de services ne sont pas propriétaires des réseaux et n'investissent pas dans ceux-ci ni dans d'autres infrastructures, mais ils sont en concurrence directe avec les services vidéo, ainsi qu'avec les services de transmission de la voix et les services de messagerie dans les marchés des consommateurs et des entreprises.

TELUS International, un leader en matière d'innovation dans le domaine de l'expérience client numérique, est un fournisseur de services principalement axé sur l'expérience client et l'innovation en matière de transformation, qui conçoit, met en place et offre des solutions numériques de prochaine génération et de modération de contenu. Ses concurrents incluent des sociétés de services professionnels offrant des services de consultation, des sociétés de technologie de l'information dotées de capacités numériques, et des sociétés traditionnelles fournissant des services par l'entremise de centres de contact et des services d'impartition des processus d'affaires qui élargissent leurs capacités afin de proposer des services numériques générant des marges et une croissance plus élevées. De plus, en raison de l'expansion numérique continue des services que TELUS International offre et des marchés dans lesquels elle exerce ses activités, elle devra affronter de nouveaux concurrents et des concurrents différents, dont la notoriété sur le marché pourrait être beaucoup plus grande que celle de TELUS International dans les marchés qu'elle pénètre, et devoir faire face à une concurrence plus vive de la part de concurrents existants qui élargissent également leurs services pour englober des capacités numériques. De temps à autre, les clients de notre filiale TELUS International qui utilisent actuellement les services de TELUS International pourraient juger qu'ils peuvent fournir ces services à l'interne. Par conséquent, TELUS International subit de fortes pressions concurrentielles qui l'obligent à continuellement offrir ses services d'une manière que ses clients considéreront comme étant meilleure et plus rentable qu'ils ne pourraient le faire eux-mêmes.

TELUS Santé livre concurrence aux autres fournisseurs de dossiers médicaux électroniques et de produits de gestion d'officine, aux agents d'indemnisation, aux fournisseurs de services d'intégration de systèmes et de services de santé, y compris les concurrents qui offrent une gamme intégrée verticalement de prestation de services de santé, des solutions en TI et des

services connexes, de même qu'aux fournisseurs mondiaux. En ce qui a trait aux produits de santé avec lesquels les consommateurs ont un contact direct, nous livrons concurrence pour ce qui est de la prestation de services de soins de santé virtuels (donnant accès à des omnipraticiens, à des infirmiers et infirmières praticiens, à des thérapeutes en santé mentale et à des diététistes dans le cadre de consultations virtuelles), de services de santé préventifs et de services d'intervention en cas d'urgence personnelle.

TELUS Agriculture est un fournisseur mondial de solutions de gestion de données et d'applications dont la clientèle inclut une grande variété d'entreprises dans les secteurs de l'agriculture et de l'agroalimentaire. Bien que nous offrions un vaste éventail de solutions par rapport aux autres fournisseurs de technologies agricoles, nous faisons concurrence à des entreprises offrant des services ciblés en matière de logiciels et d'IdO.

Incidence possible

La rétention de notre clientèle et la probabilité que nos clients recommandent TELUS reposent sur notre capacité à fournir une expérience en matière de services qui répond aux attentes des clients ou qui dépasse ces attentes, ainsi que sur la prestation de produits et services pertinents et de réseaux fiables et à la fine pointe de la technologie.

L'intense concurrence de la part des fournisseurs de services mobiles, de services de téléphonie traditionnels, de services de transmission de données, de services IP et de services de technologies de l'information (« TI »), ainsi que des concurrents offrant des services VoIP, qui ciblent aussi bien le marché des consommateurs que le marché des entreprises, de même que les diverses offres promotionnelles incluant les services groupés et les forfaits inclusifs, crée des pressions sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA »), le taux de désabonnement, ainsi que sur les frais d'acquisition et de rétention des abonnés. De plus, le remplacement de la technologie et les progrès technologiques dans tous les secteurs d'activité clés et tous les segments de marché estompent les frontières entre les services de radiodiffusion, les services Internet et les télécommunications (se reporter à la *rubrique 10.5*, *« Technologie »*).

L'incapacité de TELUS International à soutenir la concurrence de sociétés offrant des services semblables à ceux qu'elle offre et à offrir à ses clients une solution les incitant à opter en faveur de ses services au lieu de fournir des services à l'interne pourrait entraîner une augmentation du taux de désabonnement des clients, provoquer une perte de produits d'exploitation, exercer des pressions sur l'embauche et la rétention des membres de l'équipe, entraîner des réductions des tarifs pour les services offerts et une augmentation des frais de commercialisation et de publicité, ou réduire les marges d'exploitation, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable significative sur les activités, la performance financière, la situation financière et les flux de trésorerie de notre filiale TELUS International.

Dans les secteurs de l'agriculture, de la santé et des technologies numériques, nous faisons également face à une concurrence intense de la part d'entreprises qui offrent des services semblables aux nôtres. Si nous ne réussissons pas à nous différencier avec efficacité dans ces secteurs, cela pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie, et il se pourrait que nous ne puissions pas bénéficier des investissements considérables que nous avons effectués aux fins de l'acquisition, de l'intégration et de la croissance de ces entreprises.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Le 30 juillet 2020, Shaw Communications a lancé le service Shaw Mobile, lequel est offert à ses clients en Colombie-Britannique et en Alberta. Le maintien des activités promotionnelles visant les services mobiles, le financement des appareils, les forfaits de données illimitées et le remplacement par les réseaux Wi-Fi de plus en plus accessibles se répercutent sur les services utilisés pouvant être facturés, sur les PMMA et sur le taux de désabonnement (se reporter à *« Tendances et caractère saisonnier – services mobiles »*, à la *rubrique 5.4*), tandis que l'utilisation de spectre sans licence et de satellites à grande puissance aux fins de la prestation de services de transmission de données haute vitesse intensifie la concurrence (se reporter à la *rubrique 9.4*, *« Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des télécommunications »*).

En octobre 2020, le CRTC a approuvé la demande de Space Exploration Technologies Corp (SpaceX Starlink) visant à fournir une couverture Internet aux Canadiens dans les communautés rurales, au moyen d'un satellite en orbite terrestre basse. Au 31 décembre 2020, ce service était déjà offert à un groupe sélectionné d'utilisateurs dans le cadre de tests bêta, et ce service devrait être offert à une plus grande échelle en 2021. De plus, en novembre 2020, le gouvernement du Canada a annoncé qu'il a conclu une entente avec Télésat afin d'obtenir une couverture Internet haute vitesse au Canada grâce à la constellation de satellites en orbite terrestre basse de Télésat; le gouvernement versera en outre jusqu'à 600 millions de dollars pour acquérir une capacité afin d'améliorer la connectivité dans les communautés rurales et éloignées au Canada, y compris dans le Grand Nord. Les autres concurrents sur le marché comprennent Amazon (Kuiper), Boeing, OneWeb et la société européenne Thales Alenia. Ces entreprises n'ont toutefois pas encore été autorisées à offrir leurs services au Canada.

Les câblodistributeurs concurrents au Canada émettent des licences pour des plateformes télé de prochaine génération tout en continuant d'accroître la vitesse de leurs services Internet et le lancement de services Wi-Fi dans les régions métropolitaines. Les fournisseurs de services par contournement tels que Netflix, Amazon Prime Video, Disney+ et YouTube se livrent également concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs, ce qui pourrait accélérer le débranchement des services de télévision ou se répercuter sur la croissance du nombre d'abonnés et des produits liés à nos services de télévision et de divertissement.

La diminution de nos lignes résidentielles de transmission de la voix et la réduction des produits tirés des services de transmission de la voix existants devraient se poursuivre, en raison de la concurrence et du remplacement continu de la technologie par les services mobiles et les services voix sur IP. Ces baisses n'ont été que partiellement neutralisées par l'accroissement de la demande ou la migration accrue des clients vers les plateformes IP, les solutions IP étant également soumises à des marges réduites.

La pandémie de COVID-19 a donné lieu à une adoption accélérée des solutions infonuagiques (voix sur IP, collaboration en nuage et Réseau intelligent) et à l'abandon plus rapide des solutions d'affaires existantes en faveur des technologies de troisième vague.

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

L'adoption de solutions de soins de santé numériques, y compris les soins virtuels, s'accélère parallèlement à la rapide expansion des services offerts par la concurrence et à la venue sur le marché de nouvelles entreprises, qui profitent de l'accroissement de la demande et des financements gouvernementaux disponibles. Au début de la pandémie de COVID-19, des entreprises offrant des solutions de soins de santé non traditionnels telles que Google, Amazon Web Services et Apple ont fait leur entrée sur le marché des soins de santé.

Dans le marché canadien des solutions de soins de santé numériques, plusieurs des concurrents de longue date de TELUS Santé ont annoncé d'importants investissements ou d'importantes acquisitions d'entreprises qui exercent des activités analogues aux activités d'entreprises situées aux États-Unis ou à l'échelle internationale. Selon la tendance générale observée, les concurrents élargissent rapidement leurs gammes de produits dans le cadre de partenariats ou d'acquisitions. Dans plusieurs cas, certains de nos concurrents travaillent maintenant en collaboration, ce qui est notamment le cas de Les Compagnies Loblaw Limitée et de Maple Corporation, ainsi que de la Financière Sun Life et de Dialogue Technologies Inc. Cependant, nous sommes d'avis qu'aucun autre fournisseur de solutions de soins de santé numériques n'a une portée aussi vaste et n'offre une gamme de soins aussi diverse que TELUS Santé dans l'écosystème de soins de santé au Canada.

Mesures d'atténuation

Nous mettons l'accent sur nos initiatives accordant la priorité aux clients et sur notre objectif visant à gagner notre place de chef de file de l'industrie pour ce qui est de la probabilité que nos clients nous recommandent. En fait, 60 % de la fiche d'évaluation interne que nous utilisons pour évaluer la performance de notre société est pondérée de manière à favoriser l'engagement du personnel et à améliorer l'expérience client. Afin d'améliorer l'expérience client, nous

continuons d'investir dans nos produits et services, dans la fiabilité des systèmes et du réseau, dans les membres de l'équipe et dans l'amélioration des systèmes et des processus. De plus, grâce à nos processus de gestion du cycle de vie des produits, nous nous efforçons de lancer des produits et services novateurs grâce à nos activités de recherche et développement et à nos acquisitions, d'améliorer les services existants à l'aide de forfaits groupés et d'investir dans des initiatives axées sur l'expérience client afin d'accroître la transparence et la simplicité de nos services pour les abonnés, dans le but de nous aider à nous différencier de nos concurrents.

Notre technologie 4G couvre environ 99 % de la population canadienne, ce qui nous a permis d'établir et de maintenir une solide position en ce qui a trait au choix de téléphones intelligents et d'appareils de transmission de données et d'élargir l'accès aux services d'itinérance dans plus de 225 endroits. Afin de mieux faire face à la concurrence dans les divers segments du marché, nous offrons une vaste gamme de services sous nos marques TELUS, Koodo et Public Mobile. Chaque marque offre une proposition de valeur unique et un canal Web (se reporter à *« Nos capacités »*, à la *rubrique 4.1*, ainsi qu'à *« Nos grandes marques et nos principaux réseaux de distribution »*, à la *rubrique 4.2*). Par ailleurs, nous avons déployé des réseaux 5G à Vancouver, à Toronto, à Montréal, à Calgary et à Edmonton ainsi que dans d'autres régions, qui nous permettent d'offrir une couverture supérieure dans les centres urbains; nous planifions déployer des réseaux 5G dans les régions rurales du Canada dans l'avenir. À la fin de 2020, notre réseau 5G couvrait plus de 28 % de la population canadienne. Tout en procédant à l'élargissement de notre couverture 5G, nous continuerons de fournir un réseau fiable, rapide et élaboré de manière à être entièrement conforme à toutes les directives en matière de sécurité de Santé Canada, dans le but d'offrir à nos clients des vitesses plus rapides, une capacité accrue et un temps de réponse quasi instantané, et de permettre des applications telles que la chirurgie à distance et les voitures autonomes ainsi que la création de villes véritablement intelligentes (se reporter à *« Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2*).

Nous effectuons des investissements importants dans nos infrastructures à large bande, y compris le branchement direct d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre réseau à fibres optiques. Au 31 décembre 2020, environ 2,5 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec étaient connectés par l'intermédiaire de nos installations à fibres optiques (soit environ 81 % de la population couverte par notre réseau à large bande haute vitesse), et ces installations leur fournissent un accès immédiat à notre technologie à fibres optiques. Il s'agit d'une hausse par rapport à environ 2,2 millions de foyers et d'entreprises couverts par nos installations à fibres optiques au 31 décembre de 2019. Nos investissements dans le réseau à large bande étendent la portée et la fonctionnalité de nos services de télévision sur IP ainsi que de nos solutions d'affaires et de nos solutions en santé; ils permettent également la prise en charge d'une évolution plus efficace et rapide vers la technologie 5G convergente (se reporter à *« Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2*).

Nos initiatives de services multimédias de TV sur IP et de services par contournement nous permettent de prendre en charge la prochaine génération de services TV sur IP et, fait d'autant plus important, elles lient notre environnement de services par contournement à une plateforme, ce qui nous permet d'offrir facilement des services par contournement tels que Netflix, Amazon Prime et YouTube, tout en renforçant notre position de chef de file dans l'ouest du Canada en ce qui a trait à l'offre de canaux linéaires haute définition, de services vidéo sur demande et de contenu ultra haute définition 4K HDR. Notre stratégie consiste à grouper et à intégrer du contenu et des applications et à les rendre accessibles de manière à ce que nos clients puissent en profiter en temps opportun au moyen de divers appareils. Nous avons démontré qu'il n'est pas nécessaire d'être propriétaire du contenu pour pouvoir l'offrir aux clients d'une manière attrayante sur le plan économique, pour autant que les balises réglementaires établies par le CRTC soient appliquées rigoureusement et au moment opportun. De plus, au fur et à mesure qu'un plus grand nombre de fournisseurs de services par contournement lancent des services et offrent des services vidéo à plus haute résolution sur Internet, nous continuons d'investir dans notre réseau. Au cours de 2020, TELUS PureFibre s'est classé au premier rang des réseaux selon l'indice ISP Speed de Netflix concernant les fournisseurs de services Internet canadiens, qui sert à mesurer la performance d'un groupe donné de fournisseurs de services Internet à l'échelle mondiale durant les heures de grande écoute de Netflix, et a terminé au premier rang des classements OpenSignal, J.D. Power, Ookla et Tutela pour la couverture, la vitesse et la fiabilité du réseau, ainsi que pour l'expérience client.

Les services Sécurité Maison connectée et Sûreté d'entreprise nous permettent de tirer davantage parti de nos investissements dans les infrastructures et de nos solides capacités en matière d'expérience client afin de rehausser notre gamme de services au moyen de la surveillance vidéo et de l'analytique, de la domotique pour les clients résidentiels et d'affaires, et de la surveillance connexe de la sûreté et de la sécurité. Ces services sont fournis par l'intermédiaire d'applications pour téléphones intelligents et exploitent les capacités de nos réseaux PureFibre et mobiles de pointe, tout en générant des forfaits multiservices et des profils de rétention de clients.

Nous continuons d'accroître nos capacités dans le marché des entreprises, grâce à des activités de développement de produits, à des acquisitions et partenariats, ainsi qu'à des investissements dans des réseaux définis par logiciel, dans des solutions de communications unifiées et dans l'IdO. En septembre 2020, TELUS a lancé GoCo, qui réunit une équipe d'entrepreneurs chevronnés dans divers domaines technologiques et regroupe les forces et l'expertise de bluArc, de BroadConnect Canada, d'Infra-Solutions, de Netrium, de Radiant et d'Ubity pour offrir aux entreprises des solutions simples et évolutives de communications unifiées, de connectivité gérée et de sécurité du réseau, partout au Canada.

Grâce à TELUS Santé, nous tirons parti de nos systèmes et de nos solutions exclusives, ainsi que de solutions de tiers, afin d'élargir notre présence dans le secteur des soins de santé, et de bénéficier des investissements effectués par les gouvernements et les employeurs au chapitre de la cybersanté. Par suite du lancement de produits et services de soins de santé offerts aux Canadiens, nous avons noté un changement de perception positif qui suscite un intérêt général pour les services de TELUS et favorise leur vente, et qui permet à TELUS de se différencier de ses concurrents traditionnels.

Au cours de 2019 et de 2020, TELUS a conclu plusieurs acquisitions clés afin de réunir une gamme d'actifs de l'industrie agricole, et en novembre 2020, TELUS Agriculture a officiellement été lancée afin d'aider les entreprises à améliorer leur continuité d'approvisionnement, à protéger leur marque, et à stimuler leur efficacité et leur rentabilité. À titre d'une des rares entreprises dont la sphère englobe l'intégralité de la chaîne de valeur, nous nous attendons à pouvoir nous démarquer de nos concurrents dont le champ d'activité est plus restreint.

Nous poursuivons notre stratégie à long terme rigoureuse, qui vise à investir dans nos secteurs de croissance et à assurer la mise en œuvre de nos initiatives visant à accorder la priorité aux clients. Nous comptons poursuivre la commercialisation et la distribution de services mobiles innovateurs et différents; nous avons également l'intention d'offrir des services mobiles dans l'ensemble de nos portefeuilles de produits, d'investir dans notre vaste réseau et dans nos systèmes afin de prendre en charge le service à la clientèle, de développer des technologies, d'investir dans nos canaux de distribution, y compris nos capacités numériques, et d'acquérir du spectre de manière à faciliter l'élaboration de services et l'expansion du nombre de nos abonnés, et de composer avec la demande croissante visant l'utilisation des services de transmission de données.

10.5 Technologie

Catégorie de risque : Stratégique

Nous sommes une entreprise axée sur les technologies et nous maintenons des stratégies à court et à long terme pour optimiser nos choix en matière de technologie, les coûts liés à cette technologie et son utilisation, pour réduire au minimum les risques et les incertitudes ainsi que pour diversifier nos offres de produits et de services. Notre technologie 5G, notre réseau 4G LTE, nos technologies LTE évoluées (« LTE-A ») et l'infrastructure de notre réseau PureFibre constituent les assises de notre croissance future (se reporter à *« Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2*).

Le changement de paradigme lié à l'adoption par les clients de technologies différentes, telles que les services vidéo et les services par contournement offerts (p. ex., Netflix et FaceTime), le service voix sur IP et les services de collaboration en nuage, le Réseau intelligent, de même que les réseaux Wi-Fi qui sont de plus en plus disponibles, pourrait avoir une incidence défavorable sur nos flux de rentrées. Par exemple, les réseaux Wi-Fi sont utilisés pour offrir divers services de divertissement aux abonnés à l'extérieur de leur foyer. Les fournisseurs de services par contournement se livrent concurrence pour acquérir une part du marché des services de divertissement. Les services

par contournement pourraient également avoir une incidence sur les services aux entreprises en permettant des capacités qui, dans le passé, étaient associées aux fournisseurs de services de télécommunications (p. ex., services infonuagiques et services d'itinérance). La prolifération des réseaux IdO étendus à faible consommation d'énergie (« LPWA ») et des services connexes pose également des défis quant à la faible utilisation de la largeur de bande, ce qui pourrait accroître davantage les pressions sur nos flux de rentrées. De plus, nous continuons d'axer nos efforts sur les progrès réalisés au chapitre de la cybersécurité, de manière à identifier les occasions qu'ils pourraient présenter.

Incidence possible

Nos activités reposent sur le déploiement de technologies et sur le maintien d'un accès suffisant au spectre pour nous permettre d'assurer la prestation de services. L'accroissement des niveaux de trafic de données et le rythme rapide auquel les appareils de transmission de données sont développés représentent des défis en ce qui concerne l'offre d'une capacité adéquate et le maintien de niveaux de service élevés, en fonction de structures de coûts concurrentielles.

Notre croissance, notre rentabilité et la diversité de nos sources de produits d'exploitation dépendront de notre aptitude à mettre au point et à adopter de nouvelles technologies nous permettant d'élargir nos gammes de produits et services existants, à identifier de nouveaux flux de rentrées et à améliorer les efficiences au chapitre des coûts dans nos activités tout en répondant aux attentes des clients qui évoluent rapidement. Il se peut que nous ne parvenions pas toujours à anticiper les attentes et les intérêts de nos clients ou à y répondre en ce qui a trait à l'adoption de nouvelles solutions technologiques en constante évolution et à l'intégration de ces solutions technologiques dans les services que nous offrons ni que nous puissions réaliser les améliorations ou les réductions de coût voulues au sein de nos activités. Les nouveaux services et les nouvelles technologies offerts par nos concurrents pourraient rendre les services que nous offrons non concurrentiels. Notre incapacité à innover, à maintenir nos avantages technologiques ou à répondre efficacement et en temps opportun à l'évolution de la technologie pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

La demande à l'égard de services mobiles de transmission de données continue à s'accroître rapidement. Ainsi, selon le *Rapport de surveillance des communications 2020* du CRTC, l'utilisation moyenne de données par abonné a augmenté de 23,6 % en 2019, par rapport à la moyenne de 2018, tandis que le total des produits tirés des services mobiles de transmission de données s'est accru de 3,2 % au cours de la même période.

La technologie 5G évolue rapidement, et les premiers lancements commerciaux au monde de cette technologie reposant sur des normes ont eu lieu en 2019. La plupart des premiers écosystèmes fondés sur la technologie 5G sont exploités sur trois bandes de spectre distinctes : la bande de fréquence de 3 500 MHz, le spectre des ondes millimétriques (bandes de 2 800 MHz et de 3 700 à 4 000 MHz), et la bande de fréquence de 600 MHz. À l'échelle mondiale, le spectre dans la bande de 3 500 MHz est en voie de devenir le spectre principal aux fins de la couverture mobile fondée sur la technologie 5G. Au Canada, du spectre dans la bande de 3 500 MHz a fait l'objet d'enchères de 2004 à 2009, aux fins de l'accès fixe sans fil; aucune licence relative à ce spectre n'a été attribuée pour les applications mobiles, et le spectre est en grande partie détenu par Bell et Rogers dans la plupart des marchés urbains. En 2019, ISDE a publié une décision visant à récupérer une portion du spectre dans la bande de 3 500 MHz et à faire en sorte que cette portion fasse de nouveau l'objet d'enchères à des fins d'utilisation flexible (permettant le déploiement d'applications mobiles, telles que celles fondées sur la technologie 5G). En mars 2020, ISDE a publié son cadre de délivrance de licences concernant les enchères de spectre dans la bande de 3 500 MHz, lesquelles devraient maintenant avoir lieu en juin 2021. Les règles concernant les enchères engendrent un risque significatif que nous nous retrouvions avec moins de spectre dans la bande de 3 500 MHz que d'autres entreprises de télécommunications et, par conséquent, que nous ne puissions pas livrer concurrence sur un pied d'égalité en ce qui a trait aux vitesses des réseaux fournies et à la capacité de la technologie 5G.

On s'attend à ce que le spectre des ondes millimétriques soit utilisé dans les endroits où la demande de données est très élevée et où les clients non seulement se trouvent à proximité des antennes mais ont également une vue dégagée sur l'emplacement d'émission. On s'attend à ce que les services fondés sur ce spectre soient utilisés en remplacement du déploiement de la fibre optique jusqu'aux locaux.

Mesures d'atténuation

Au 31 décembre 2020, notre technologie d'accès 4G LTE couvrait 99,6 % de la population canadienne, notre technologie LTE-A couvrait 97,6 % de la population, et notre technologie d'accès 5G couvrait 28,3 % de la population. Nos investissements continus dans la technologie 4G LTE, y compris la technologie LTE-A, ainsi que nos investissements dans les capacités 5G, nous permettent de gérer la demande en matière de capacité de données en utilisant le spectre que nous détenons de manière plus efficace. Nos investissements dans le réseau IP, dans les liaisons terrestres pour stations cellulaires fondées sur les technologies IP/la fibre, y compris notre infrastructure à petites cellules, et dans une infrastructure radio dotée de logiciels évolutifs, nous permettent de prendre en charge l'évolution vers les technologies LTE-A. L'élargissement des technologies LTE-A devrait accroître davantage la capacité et la vitesse du réseau et se traduire par une réduction des coûts par mégaoctet et par des services et applications multimédias à contenu plus riche, ainsi que par la prestation d'une expérience client supérieure.

Les investissements dans les infrastructures de réseau mobile seront de plus en plus axés sur des systèmes fondés sur des technologies de virtualisation des fonctions réseau (« NFV ») qui offrent une plus grande capacité de traitement et de stockage, des niveaux plus élevés de résilience et une conception des logiciels plus flexible. Notre migration de grande envergure vers des centres de données nationaux, répartis sur le plan géographique, dotés de capacités commerciales de traitement et de stockage prêtes à l'emploi sur le marché permettent l'utilisation des technologies NFV et des technologies de réseautage défini par logiciel (« SDN ») à grande échelle, ce qui nous permettra de virtualiser la plus grande partie de notre infrastructure, et facilitera la mise en place d'un plan de contrôle commun aux fins de la coordination de nos réseaux virtualisés et non virtualisés. L'architecture de nos capacités en matière d'intelligence et de contenu réside à la périphérie de notre réseau, à proximité de nos clients. Nos capacités de traitement et de stockage distribuées à plus petite échelle permettent une prestation de services plus rapide, et nous continuons de gérer le besoin de constamment faire évoluer l'infrastructure de réseau central fondée sur les technologies IP/la fibre.

La croissance rapide des volumes de transmission de données nécessite l'utilisation efficace de nos licences concernant le spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz, le spectre des SSFE-3 et le spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz. Nous utilisons ces licences selon les besoins, ce qui nous fournit une capacité additionnelle en vue d'atténuer les risques liés à l'accroissement du trafic de données. Nous prévoyons également combiner le spectre sous licence et le spectre supplémentaire sans licence, en fonction de l'évolution des écosystèmes de réseaux et d'appareils, de manière à prendre en charge la technologie d'accès assisté sous licence (« LAA »). Les licences de spectre utilisées antérieurement pour notre technologie d'accès AMRC ont été réaffectées à la technologie LTE. Notre service Wi-Fi public s'intègre de plus en plus de façon uniforme à notre technologie d'accès 4G, faisant automatiquement passer au réseau Wi-Fi nos abonnés qui possèdent un téléphone intelligent et assurant le délestage du trafic de données de notre spectre, et il accroît les occasions en matière de prestation de services et de canaux. Notre déploiement de la technologie des petites cellules, conjugué aux technologies du spectre sous licence et sans licence, nous aide à accroître l'utilisation efficace du spectre que nous détenons.

ISDE prévoit tenir des enchères concernant le spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz en juin 2021, et en supposant que notre participation à ces enchères soit couronnée de succès, nous prévoyons amorcer l'exploitation du spectre au second semestre de 2021.

En préparation pour le déploiement futur du spectre des ondes millimétriques, nous continuons d'effectuer des essais fondés sur la technologie 5G dans les bandes du spectre des ondes millimétriques. Ces essais nous ont permis de mettre en place une plateforme sur laquelle se fondera l'évaluation des futurs cas d'utilisation de la technologie 5G, et nous aideront à nous préparer en vue de la planification des réseaux dans les bandes du spectre des ondes millimétriques. De plus, nous continuons de collaborer avec ISDE, et partageons les résultats des essais dans le cadre des discussions afin de guider l'organisme de réglementation tandis qu'il finalise ses décisions concernant la mise en place des politiques et le

calendrier de libération du spectre des ondes millimétriques pour la technologie 5G. Les enchères concernant le spectre des ondes millimétriques devraient avoir lieu en 2021. Par ailleurs, nos investissements dans la technologie des petites cellules nous aideront à accroître la densité de notre réseau et à atténuer tout désavantage potentiel au chapitre de la vitesse et de la capacité découlant de la disponibilité de la bande de 3 500 MHz, ainsi qu'à améliorer la faisabilité, les coûts et le délai de lancement aux fins du déploiement futur des ondes millimétriques.

Depuis le début de 2014, nous poursuivons l'élargissement de notre infrastructure Wi-Fi publique, en collaboration avec de nombreuses entreprises et un grand nombre d'importants sites sportifs et de divertissement. Ce service Wi-Fi public s'inscrit dans le cadre de notre stratégie en matière de réseaux, qui vise le déploiement de petites cellules qui s'intègrent de manière homogène à notre technologie d'accès mobile 4G, faisant automatiquement passer au réseau Wi-Fi nos abonnés qui possèdent un téléphone intelligent et assurant le délestage du trafic de données de notre spectre pour les services sans fil. Les activités liées à la construction de l'infrastructure Wi-Fi publique intégrée accroissent également les occasions en matière de prestation de services et de canaux pour les petites et moyennes entreprises, et améliorent la probabilité que les clients recommandent nos produits et services. L'intégration du service Wi-Fi dans les foyers augmente la propension à utiliser davantage de données sur les téléphones intelligents au foyer et à l'extérieur du foyer, ce qui aide à favoriser l'utilisation de notre service Internet. En plus de la disponibilité de notre service Wi-Fi, nous avons également élargi notre portefeuille IdO, grâce à l'ajout de services tels que GEOTrac et la solution Avis et Assistance TELUS, ainsi qu'une vaste gamme de solutions IdO conjuguée à une connectivité homogène de l'écosystème IdO couvrant plus de 200 pays et réseaux. Nous tirons également parti des technologies d'autoapprentissage évoluées et de l'automatisation (p. ex., l'intelligence artificielle et l'automatisation des processus par la robotique), qui vont modifier la façon dont nous gérons nos activités et prenons en charge l'innovation au chapitre de l'expérience client, et qui ouvrent la voie à de nouvelles occasions de générer des produits. Nous continuons par ailleurs de nous focaliser sur les solutions de cybersécurité, reconnaissant que la cybersécurité constitue un écosystème de technologies et de processus qui conjointement peuvent permettre d'offrir une plus grande visibilité des risques et de mieux orienter la prise de décisions en matière de sécurité par les organisations partout au Canada.

Les investissements continus dans la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné devraient permettre l'évolution constante de la téléphonie IP; au fur et à mesure que ces services évolueront, nous continuerons d'évaluer les occasions de regrouper les technologies distinctes dans un seul environnement aux fins de la prestation de services de transmission de la voix. La convergence générale des services mobiles et des services filaires fournit des occasions de réaliser des économies de coûts et d'assurer le développement et le déploiement rapides de nouveaux services évolués. Afin de prendre en charge cette convergence dans un environnement d'applications IP commun, nous tirons parti de nos architectures modulaires, de nos investissements dans les laboratoires et des essais par des membres du personnel. Nous formons des partenariats avec des intégrateurs de systèmes, le cas échéant, nous acquérons de l'équipement couramment utilisé dans le cadre du déploiement de la plupart des technologies IP en Amérique du Nord, et nous mettons en œuvre des technologies de virtualisation, lorsque cela est possible. De plus, nous jouons un rôle actif au sein d'un certain nombre d'organismes de normalisation tels que Metro Ethernet Forum, de manière à favoriser une nouvelle stratégie relative à l'infrastructure IP qui tire parti de la fonctionnalité axée sur les normes, ce qui pourrait nous permettre de simplifier davantage notre réseau.

10.6 Fournisseurs

Catégorie de risque : Stratégique

Nous comptons sur de nombreux fournisseurs et entretenons des relations avec ceux-ci, y compris de grands fournisseurs tels que Amazon, Apple, Cisco, Google, Microsoft, Ericsson, Nokia, Samsung et Huawei, qui sont importants pour ce qui est de soutenir les plans concernant l'évolution de nos réseaux et services, et d'assurer la prestation de services à nos clients. Il se pourrait que nos fournisseurs éprouvent des difficultés au chapitre de leurs activités d'exploitation, qu'ils doivent composer avec des incidents en matière de protection de la vie privée ou de sécurité, et des événements externes comme des épidémies ou et des pandémies, ou qu'ils subissent des pressions gouvernementales ou réglementaires. Il se pourrait qu'ils restructurent leurs activités, qu'ils se regroupent avec d'autres fournisseurs, ou qu'ils cessent de fabriquer certains produits, cessent d'offrir du soutien ou des mises à niveau de ces produits, ou vendent leurs activités ou leurs produits à d'autres fournisseurs. Il se pourrait également que divers fournisseurs vendent directement leurs produits ou services à nos clients.

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

Incidence possible

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

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

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

La pandémie de COVID-19 a eu une incidence sur un grand nombre de nos fournisseurs et sur la chaîne d'approvisionnement mondiale au cours de 2020, en raison des restrictions au chapitre de la main-d'œuvre, des mesures sévères de quarantaine mises en place et des difficultés d'ordre logistique. Bien qu'un grand nombre de fournisseurs aient rétabli une grande partie de leur capacité de production, certains segments de l'industrie doivent encore composer avec des défis importants. Ainsi, le délai d'approvisionnement pour la majorité de l'équipement d'abonné utilisé dans le cadre de nos services à domicile, par exemple les routeurs et les décodeurs, est passé d'environ 20 semaines à plus de 40 semaines. Cette augmentation du délai d'approvisionnement tient aux difficultés dans l'approvisionnement des jeux de puces, qui à leur tour sont tributaires de l'approvisionnement en plaquettes de silicium.

Huawei, un important fournisseur mondial d'équipements de télécommunications et fabricant de téléphones, a continué de faire l'objet d'une surveillance étroite à l'échelle internationale en 2020, le gouvernement du Royaume-Uni ayant annoncé que l'achat de nouvel équipement de Huawei aux fins du déploiement des réseaux 5G à haute vitesse serait interdit avec prise d'effet à la fin de 2020, et que tout l'équipement de Huawei déjà installé devrait être retiré des réseaux 5G au Royaume-Uni d'ici 2027; ces décisions font suite à un examen effectué par le National Cyber Security Centre du gouvernement britannique (se reporter à la *rubrique 9.4*). Cela s'ajoute à des interdictions semblables aux États-Unis et en Australie, ce qui pourrait entraîner une pénurie généralisée de jeux de puces et d'autre matériel.

Mesures d'atténuation

Nous valorisons nos relations avec nos fournisseurs, car elles nous aident à atteindre nos objectifs commerciaux et contribuent à notre réussite. Nous travaillons en étroite collaboration avec des fournisseurs stratégiques clés pour assurer le caractère opportun des activités de fabrication, de livraison et d'entreposage de leurs produits, de façon que nos besoins soient comblés peu importe l'évolution des conditions. Nous nous efforçons de faire affaire avec des fournisseurs qui ont démontré leur engagement indéniable envers le développement durable en adoptant des principes en matière de comportement éthique, de main-d'œuvre, de santé et sécurité, et d'environnement et en mettant en œuvre des pratiques en matière de conformité qui sont alignées sur nos attentes et contribuent au bien-être de leurs employés, des contractuels et des collectivités.

En réponse aux répercussions de la pandémie sur les chaînes d'approvisionnement à l'échelle mondiale, notre équipe responsable des activités d'approvisionnement, en collaboration avec nos équipes responsables du

développement des produits et de la commercialisation, ont prolongé les prévisions futures et accru les stocks commandés afin de faciliter le maintien de nos capacités de prestation de services, compte tenu des plus longs délais d'approvisionnement. De plus, nous continuons de chercher d'autres types d'appareils ou d'autres sources d'approvisionnement, et nous remettons à neuf l'équipement lorsque cela est possible afin de soutenir le développement durable.

En tant qu'agrégateur de réseau de premier plan, nous établissons des partenariats avec plusieurs fournisseurs d'équipement réseau et travaillons avec de nombreux fournisseurs internationaux et nationaux en vue d'offrir à nos clients la meilleure expérience possible. Nous tenons compte des stratégies des fournisseurs et des dénouements éventuels des restructurations dans notre planification de croissance future ainsi que de l'entretien et du soutien liés à l'équipement et aux services. Nous avons mis en place des plans d'urgence raisonnables qui prévoient divers scénarios, notamment le recours à plusieurs fournisseurs, le maintien de relations solides avec les fournisseurs ainsi que l'examen périodique de la performance des fournisseurs, et une collaboration étroite avec d'autres utilisateurs des produits et services de manière à influer sur les plans de développement de produits et services des fournisseurs. En raison de l'attention continue accordée aux fournisseurs de services de télécommunications à l'échelle internationale, des plans de continuité des activités ont été mis en place afin d'assurer la disponibilité des services conformément aux restrictions s'appliquant à la liste d'entités du Bureau of Industry and Security (le « BIS ») des États-Unis. En ce qui a trait à la mise en place de notre réseau 5G, nous avons annoncé la conclusion de partenariats avec Ericsson, Nokia et Samsung, qui s'inscrivent dans le cadre de notre stratégie visant à faire appel à divers fournisseurs.

De plus, nous surveillons régulièrement le profil de risques de nos principaux fournisseurs et nous examinons les modalités applicables des accords conclus afin de déterminer si des garanties contractuelles supplémentaires sont requises. Nous faisons la promotion de notre code de conduite à l'intention des fournisseurs, qui est fondé sur des normes d'éthique commerciale généralement reconnues.

En ce qui concerne l'emprise des fournisseurs sur le marché, nous offrons et commercialisons d'autres types d'appareils, de manière à offrir aux consommateurs un plus grand choix et à limiter notre dépendance envers quelques fournisseurs principaux.

Des renseignements supplémentaires sur la durabilité de la chaîne d'approvisionnement sont présentés dans notre rapport sur la durabilité, à l'adresse telus.com/fr/about/sustainability.

10.7 Changement organisationnel

Catégorie de risque : Stratégique

Nous avons l'intention de former des partenariats et d'effectuer des acquisitions et des désinvestissements, au besoin, afin d'accélérer la mise en œuvre de notre stratégie. Dans le cadre des partenariats et des acquisitions que nous souhaitons effectuer, nous pourrions tenter de repérer les occasions qui nous permettraient d'élargir l'étendue de nos services existants, d'ajouter de nouveaux clients ou de pénétrer de nouveaux marchés géographiques. Rien ne garantit que nous parviendrons à identifier des cibles appropriées dans l'avenir avec lesquelles nous pourrions former des partenariats ou effectuer des transactions stratégiques à des prix que nous jugeons acceptables ni que nous serons en mesure de former des partenariats ou de mener à terme les transactions souhaitées.

Dans le cadre de la mise en œuvre de notre stratégie, nous avons connu une croissance rapide et avons considérablement accru nos activités dans de nouveaux secteurs d'activité et de nouveaux pays, et le nombre de membres de notre équipe a augmenté de façon importante au cours des dernières années. Nous prévoyons développer et améliorer nos systèmes internes aux endroits où nous exerçons des activités afin de gérer la croissance soutenue prévue de nos activités. Notre filiale TELUS International continue également à chercher des sites de prestation de services à l'extérieur des pays dans lesquels elle exerce actuellement des activités afin d'atténuer les risques liés à l'exercice d'activités dans un petit nombre de pays. Nous pourrions toutefois ne pas parvenir à gérer efficacement notre infrastructure et l'augmentation du nombre de membres de notre équipe, à ouvrir d'autres sites de prestation de services ou à embaucher d'autres membres de l'équipe qualifiés au moment où nous en avons besoin pour répondre aux exigences de nos clients et suivre notre trajectoire de croissance actuelle, et nous pourrions ne pas être en mesure de développer et d'améliorer nos systèmes internes. Nous devons également gérer des différences culturelles entre les membres de notre équipe, ce qui pourrait faire augmenter le risque de poursuites liées au droit du travail. Notre incapacité à mettre en œuvre notre stratégie de croissance, à nous assurer du caractère adéquat en continu de nos systèmes actuels ou à gérer notre expansion ainsi que nos ressources, notamment nos ressources en capital, pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

La grande majorité des actifs et des activités de notre filiale TELUS International sont situés à l'extérieur du Canada et des États-Unis. De plus, les stratégies d'affaires de TELUS International peuvent prévoir l'expansion ou le développement de ses activités dans des marchés émergents, notamment en Europe et en Asie-Pacifique. En raison du caractère international de nos activités, nous sommes exposés à divers risques d'ordre économique et politique ainsi qu'à d'autres risques liés à l'exercice d'activités à l'échelle mondiale.

Incidence possible

Les regroupements d'entreprises accroissent la complexité de la structure de notre entreprise, des produits et services que nous offrons, ainsi que de nos systèmes et processus opérationnels. Si le processus de diligence raisonnable préacquisition est inadéquat ou inefficace, nos investissements pourraient ne pas permettre de concrétiser les synergies potentielles ou de générer une croissance stratégique. Si nous ne réussissons pas à mener à terme des acquisitions potentielles auxquelles nous pourrions avoir consacré beaucoup de temps et de ressources, cela pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

Nous pourrions ne pas être en mesure d'identifier, de mener à terme ou d'intégrer des acquisitions ou de réaliser les bénéfices découlant des acquisitions ou de gérer les risques connexes. Par conséquent, toute acquisition que nous réalisons pourrait ne pas générer les avantages ou synergies prévus ou à long terme pour notre société, ou nous pourrions ne pas être en mesure de faire croître davantage l'entreprise acquise comme nous l'avions prévu.

Les acquisitions, notamment les acquisitions qui ont été menées à terme, comportent plusieurs risques, notamment que l'attention de la direction ne soit plus portée sur l'exploitation de nos activités, la solidification des liens que nous avons établis avec nos clients ou la recherche de nouvelles occasions de réaliser des produits d'exploitation, l'incapacité de retenir les membres du personnel clés des sociétés acquises, les risques et les obligations juridiques découlant de l'acquisition ou des activités passées des entités acquises qui peuvent être inconnues ou ne pas avoir été divulguées et pour lesquels nous pourrions ne pas être indemnisés pleinement, voire du tout, l'incapacité d'intégrer l'acquisition au moment opportun et, dans le cas de nos acquisitions potentielles, notre capacité de financer les acquisitions ou de les financer à des conditions attrayantes, et tous ces risques pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie. Des acquisitions futures pourraient également nous obliger à contracter des dettes ou à émettre des titres de capitaux propres supplémentaires.

Nous pourrions en outre connaître des revers, notamment des revers financiers, si nous devons faire face à des problèmes imprévus dans le cadre de transactions, notamment des problèmes d'exécution ou d'intégration ou en cas de résultats inférieurs aux attentes. Certaines activités doivent être effectuées après une acquisition, dont les suivantes : l'examen et l'harmonisation des cultures d'entreprise, des méthodes comptables, des politiques en matière de trésorerie et des politiques de l'entreprise telles que les politiques en matière d'éthique et de protection de la vie privée, les mutations et les déménagements des employés, l'intégration des systèmes d'information, l'optimisation des services offerts et la prise en charge des activités de l'entreprise nouvellement acquise. Ces activités pourraient ne pas être menées avec efficience et efficacité. Notre direction pourrait ne pas réussir à intégrer dans notre entreprise et notre culture ou à le faire selon notre échéancier prévu les activités d'une entreprise dont nous pourrions faire l'acquisition à l'avenir, ou à maintenir nos normes, nos contrôles et nos politiques, ce qui pourrait nuire à l'expérience de nos clients, à l'optimisation des services que nous offrons et au contrôle que nous exerçons sur l'exploitation de l'entreprise et par ailleurs avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie. Par conséquent, toute acquisition que nous

réalisons pourrait ne pas générer les avantages prévus ou à long terme ou les synergies auxquelles nous nous attendons, ou nous pourrions ne pas être en mesure de faire croître l'entreprise acquise comme nous l'avions prévu.

Les risques auxquels nous sommes exposés dans le cadre de nos activités à l'échelle mondiale et dans des marchés émergents pourraient nuire à notre stratégie en limitant les pays et les régions dans lesquels nous pouvons prendre de l'expansion. Les incidences de ces risques pourraient également se concrétiser seulement après que nous avons commencé les préparatifs et effectué des investissements en vue de fournir des services dans le nouveau pays ou la nouvelle région. L'exposition à ces risques pourrait nous obliger à engager des coûts supplémentaires pour atténuer leur incidence sur nos activités. Étant donné que nous continuons à exercer nos activités mondialement, notre succès sera tributaire, en partie, de la nature et de l'étendue de ces changements ainsi que de notre aptitude à les anticiper, à réagir à ceux-ci et à les gérer efficacement. Enfin, les différends commerciaux internationaux et politiques peuvent avoir des conséquences défavorables sur les activités de multinationales telles que les nôtres en limitant ou en perturbant le commerce et les activités commerciales entre les pays ou les régions. Par exemple, nous pourrions être tenus de limiter ou d'interrompre les activités, de mettre fin à certaines relations avec nos clients ou de renoncer à des occasions d'affaires rentables avec des clients dans des pays qui pourraient, dans l'avenir, être visés par des sanctions ou faire l'objet d'autres restrictions sur les activités commerciales par des sociétés telles que la nôtre, imposées notamment par la législation ou un décret américain ou canadien. Certains des clients de notre filiale TELUS International ont été visés par de telles sanctions par le passé et pourraient l'être à nouveau dans l'avenir. De plus, l'incapacité des pays à régler leurs différends commerciaux pourrait créer des difficultés imprévues sur le plan de l'exploitation dans certains pays, notamment une plus grande surveillance par les organismes de réglementation, des difficultés supplémentaires pour le transfert de fonds ou des conséquences négatives sur le change. Tous les risques dont il est fait mention ci-dessus pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos perspectives.

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

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Au cours de 2020, nous avons conclu un certain nombre d'acquisitions.

En juillet 2020, TELUS a acquis Mobile Klinik, la plus importante entreprise canadienne de réparation de téléphones le même jour, accroissant par le fait même notre chaîne de valeur de services mobiles en y ajoutant des services de réparation. Étant donné qu'environ la moitié de nos clients conservent maintenant leurs appareils au moins trois ans, les services de réparation d'appareils mobiles sont devenus un service essentiel.

Au troisième trimestre de 2020, TELUS a acquis AFS, un chef de file mondial en matière de solutions de vente et de distribution sur le marché des biens de consommation, et Agrian, une plateforme unifiée de gestion qui procure une plus grande précision en matière d'agronomie, de durabilité, d'analyse et de conformité. Ces acquisitions ont été effectuées dans le cadre du lancement officiel de TELUS Agriculture en novembre 2020.

En décembre 2020, TELUS a acquis EQ Care, un fournisseur de soins de santé virtuels qui offre des services de soins virtuels bilingues disponibles 24 h sur 24, 7 jours sur 7, à l'échelle nationale. L'acquisition accroît l'accès aux services de soins de santé numériques et contribue aux résultats sur la santé des Canadiens, améliorant par le fait même l'expérience client générale qu'offre TELUS Santé.

En janvier 2020, TELUS International a conclu l'acquisition de Competence Call Center, un important fournisseur de services d'affaires à forte valeur ajoutée axés sur la gestion des relations avec la clientèle et sur la modération de contenu. En décembre 2020, TELUS International a acquis Lionbridge AI, un chef de file mondial qui fournit des solutions de plateforme d'annotation et de données d'apprentissage reposant sur l'externalisation ouverte utilisées dans l'élaboration d'algorithmes d'intelligence artificielle servant à alimenter l'apprentissage machine. Grâce à ces acquisitions, TELUS International est dotée d'un portefeuille élargi de services en matière d'expérience client, de transformation numérique, de modération de contenu, de gestion du cycle de vie des TI, de services-conseils et de consultation sur les technologies numériques, de gestion du risque et de soutien administratif, qui favoriseront de nouvelles occasions de commercialisation et stimuleront la croissance.

Mesures d'atténuation

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

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

10.8 Excellence du service à la clientèle

Catégorie de risque : Opérationnel

La loyauté de nos clients, la probabilité qu'ils élargissent leur utilisation de nos services et la probabilité qu'ils nous recommandent dépendent de notre aptitude à fournir une expérience en matière de service à la clientèle qui comble ou dépasse leurs attentes et qui se démarque de nos concurrents. Les membres de nos équipes responsables du service à la clientèle s'efforcent de favoriser l'excellence et l'efficience dans le cadre de nos activités, de mettre en œuvre des processus extrêmement simplifiés, et de chercher à devenir les meilleurs conseillers en solutions de leur catégorie, leur objectif étant de réduire au minimum en toute sécurité l'effort déployé par le client quand il interagit avec nous. La participation des membres de l'équipe de TELUS International à la prestation d'activités liées au service à la clientèle accroît davantage notre habileté à offrir de façon soutenue un service à la clientèle exceptionnel.

Une partie importante des produits que TELUS International tire de ses services est générée par un petit nombre de clients importants, et nous croyons que cette situation se poursuivra à court terme. Google, Inc. (« Google ») a représenté le plus gros client externe de TELUS International pour les exercices clos les 31 décembre 2019 et 2018, environ 12 % et 14 %, respectivement, des produits de TELUS International générés au cours de ces périodes étant attribuables à Google. De plus, Google est le plus gros client de Lionbridge AI, l'entreprise d'annotation de données que TELUS International a acquise le 31 décembre 2020. Google a représenté 65 % des produits de Lionbridge AI au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2019. Par suite de l'acquisition de Lionbridge AI, un pourcentage encore plus élevé des produits de TELUS International sera tributaire de Google. Le plus gros client externe de TELUS International pour la période de neuf mois close le 30 septembre 2020, qui est une entreprise de premier plan du secteur des médias sociaux, a représenté environ 16 % des produits de TELUS International pour cette période. Nous n'avons pas de chiffres comparatifs pour ce client pour la période correspondante de l'exercice précédent. En outre, le volume des services que TELUS International fournit à certains clients en particulier ou les produits d'exploitation que celle-ci génère peuvent différer d'une année à l'autre. Par exemple, un client pourrait demander une réduction de tarifs, changer sa stratégie à l'égard de

l'engagement de sa clientèle ou rapatrier des services à l'interne. En outre, dans bon nombre des marchés verticaux dans lesquels TELUS International offre des services, les regroupements qui se poursuivent pourraient occasionner la perte d'un client. En conséquence, un client qui se range parmi les principaux clients une année donnée pourrait ne pas générer le même niveau de produits d'exploitation au cours d'une année ultérieure.

Incidence possible

Si nous n'assurons pas la prestation d'une expérience optimale à nos clients quand ils font appel à nos services ou à notre soutien, cela pourrait avoir une incidence défavorable sur la satisfaction des clients, sur notre portefeuille de marques et sur notre capacité à accroître notre clientèle, y compris les clients de nos entreprises qui ne font pas partie de nos activités de télécommunications traditionnelles, comme TELUS International, TELUS Santé et TELUS Agriculture. Des interactions inadéquates ou inefficaces avec nos clients (p. ex., lors de la prise de commandes, d'une communication aux fins de soutien, de la prestation d'un service, de l'exactitude des montants facturés, et de la fiabilité du réseau et des services) pourraient accroître le degré de mécontentement des clients et le taux de désabonnement. Si nous ne poursuivons pas la mise en œuvre efficace de nos initiatives organisationnelles, telles que les initiatives visant à accorder la priorité à nos clients, le soutien aux conseillers en solutions, ainsi que les activités de numérisation et de simplification, cela pourrait entraîner une détérioration de l'expérience client que nous offrons. De plus, les perturbations ou les pannes importantes ou prolongées des systèmes et des services pourraient avoir une incidence défavorable sur la satisfaction des clients et sur nos marques. Les décisions réglementaires pourraient également limiter notre capacité à investir dans notre expérience client.

De plus, nos activités en matière de durabilité d'entreprise et nos activités à vocation sociale représentent une part importante de notre culture organisationnelle et sont en voie de devenir un facteur clé pour attirer et retenir de nouveaux clients, ainsi que pour nous différencier de nos concurrents. Si nous ne sommes pas en mesure de combler ou de dépasser les attentes en évolution de nos clients dans ces domaines, ou si nous ne sommes pas en mesure de mettre en place en temps opportun des activités en matière de durabilité d'entreprise et des activités à vocation sociale de qualité supérieure, et de les communiquer efficacement à nos clients, cela pourrait nuire à notre réputation et avoir une incidence défavorable sur notre capacité à attirer de nouveaux clients et à retenir nos clients existants.

Toute diminution importante de l'utilisation des services que TELUS International fournit ou le fait que l'on cesse d'utiliser ces services par suite d'un regroupement d'un client ou de notre retrait du réseau de fournisseurs d'un client clé, entraînerait une baisse des produits d'exploitation de TELUS International et nuirait à nos activités. De plus, un tel regroupement pourrait inciter les clients de notre filiale TELUS International à exercer de plus en plus de pressions sur TELUS International pour qu'elle réduise les tarifs qu'elle facture pour ses solutions. Tous ces éléments pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre situation financière, notre performance financière et nos perspectives.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

La pandémie mondiale a eu de vastes répercussions sur la prestation de services dans de nombreux domaines. Parmi ces incidences, mentionnons les importantes contraintes à l'égard du moment, de l'endroit et de la façon dont nous pouvons interagir avec nos clients, l'accélération majeure vers une organisation accordant la priorité au numérique et la prolifération de capacités de libre-service afin d'aider nos clients. Ces répercussions ont touché les membres de notre équipe partout dans le monde et nous ont forcés à être agiles dans les moyens que nous offrons aux membres de notre équipe pour qu'ils puissent travailler de manière efficace à domicile ou dans d'autres lieux de travail, de même que de façon virtuelle avec les clients au moyen de notre modèle de technicien virtuel et de capacités permettant aux clients d'effectuer eux-mêmes les installations.

Selon les résultats des recherches effectuées par Statistique Canada afin de déterminer l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur les familles et les enfants au Canada, qui ont été publiés le 9 juillet 2020, 40 % des personnes interrogées étaient très ou extrêmement préoccupées par l'année scolaire et la réussite scolaire, et 43 % étaient très ou extrêmement préoccupées par le maintien de contacts avec leur famille et leurs amis. Les mesures initiales visant à freiner la propagation de la COVID-19 ont été d'imposer la transition vers l'apprentissage en ligne pour les étudiants partout au pays et d'établir des restrictions à l'égard des rassemblements. Bien que des étudiants aient pu retourner en classe à l'automne, des mesures exigeant l'apprentissage en ligne et restreignant les rassemblements ont continué d'être mises en place dans les collectivités en fonction des taux de transmission et d'éclosion.

Mesures d'atténuation

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

Afin de perturber le moins possible notre capacité à assurer la prestation de nos services advenant la mise en place future de toute autre mesure de confinement, nous avons rapidement développé une solide capacité pour intensifier ou réduire notre programme de réparations et d'installations virtuelles au niveau des collectivités en fonction des données sur les éclosions, maximisant par le fait même la valeur et la sécurité des services fournis. Parallèlement à cela, nous nous sommes concentrés sur le développement de notre programme d'installations et de réparations « faites-le vous-même » et de notre modèle de technicien virtuel, ce qui se traduira par des réductions de coûts internes supplémentaires et par l'offre d'un plus grand choix d'options à nos clients. Nous avons également investi dans nos capacités de travail à domicile et avons notamment accru la capacité de notre réseau privé virtuel (le « RPV ») à l'échelle mondiale, ce qui permet à plus de 90 % de notre main-d'œuvre mondiale de travailler à domicile ou dans d'autres emplacements pour un avenir prévisible et d'offrir des services à nos clients en toute sécurité. Les efforts déployés par le CGOU nous aident également à faire le suivi des éclosions et à coordonner nos interventions afin d'assurer la sécurité de nos clients et des membres de notre équipe.

Notre filiale TELUS International est le fruit d'une intense concentration sur l'excellence du service à la clientèle, l'amélioration continue et une culture axée sur les valeurs, dans le but de mieux servir le portefeuille croissant de clients mondiaux. Par l'entremise de TELUS International, nous assurons la prestation de services à la clientèle et aux entreprises au sein d'une culture unifiée à l'échelle de TELUS et grâce à un effectif flexible regroupant près de 50 000 membres de l'équipe dans plus de 20 pays, ce qui nous permet de réduire au minimum l'interruption de nos activités. Les acquisitions de CCC et de Lionbridge AI ont été onclues au cours de 2020; ces acquisitions aident à accroître la portée des capacités de service à la clientèle de notre filiale TELUS International, car elles donnent lieu à la diversification des services offerts. CCC fournit des services d'affaires à forte valeur ajoutée axés sur la confiance et la sécurité, y compris la modération de contenu. Les solutions de Lionbridge AI contribuent à améliorer la fonctionnalité des données et à offrir aux clients de notre filiale TELUS International des solutions sécurisées, conformes, évolutives et de haute qualité.

Dans le cadre des activités de TELUS Santé, nous avons élaboré des options de prestation de soins de santé virtuels, qui permettent notamment d'effectuer des évaluations de la santé de manière virtuelle à partir de nos centres de services locaux. Nous avons également élaboré une démarche favorisant la prestation de soins virtuels aux fins de la mise en œuvre de nos solutions logicielles. Des services de formation et d'intégration virtuels sont offerts à nos nouveaux clients qui sont des médecins ou des pharmaciens, et ces services incorporent des pratiques rigoureuses afin d'assurer la sécurité de nos clients et des membres de notre équipe lorsque des visites sur place s'avèrent nécessaires. En avril 2020, nous avons lancé une fonction de visites virtuelles intégrée à nos solutions de dossiers médicaux électroniques (« DME ») partout au Canada. Cette fonction permet aux cliniciens de s'occuper à distance de leurs patients et de maintenir la continuité des soins de santé et la mise à jour des dossiers de santé. Au 31 décembre 2020, plus de 226 000 consultations avaient été effectuées au moyen de la solution Visite virtuelle de DME de TELUS.

Nous continuons de nous classer favorablement dans les rapports de tiers au chapitre de l'expérience client et réseau. En 2020, nous avons terminé au premier rang des classements Opensignal, J.D. Power, Ookla et Tutela pour la couverture, la vitesse et la fiabilité du réseau, ainsi que pour l'expérience client. Cette performance couronnée de succès est attribuable à l'évolution continue

de notre couverture au Canada, à la plus grande accessibilité de notre réseau, ainsi qu'à nos efforts visant à mieux comprendre les méthodologies émergentes liées aux réseaux qui peuvent améliorer la couverture et la disponibilité des technologies LTE; nous nous sommes d'ailleurs classés au premier rang en ce qui concerne la couverture de notre réseau par rapport à nos concurrents.

En tant qu'entreprise à vocation sociocapitaliste, nous nous engageons également à faire une différence en tissant des liens plus solides et plus vigoureux avec les collectivités et en nous assurant que les personnes les plus vulnérables ne sont pas laissées pour compte. Notre programme Internet pour l'avenir vise à faire en sorte que les Canadiens dans le besoin sont connectés en fournissant un accès à faible coût au service Internet haute vitesse aux familles à faible revenu, aux jeunes adultes qui quittent leur famille d'accueil et aux personnes vivant avec un handicap. Au cours de 2020, nous avons élargi ce programme en permettant aux écoles de l'Alberta et de la Colombie-Britannique d'offrir directement ce programme aux familles dans le besoin. De plus, dans le cadre de notre programme Mobilité pour l'avenir, nous offrons des appareils subventionnés et des forfaits aux jeunes adultes qui quittent leur famille d'accueil et aux personnes âgées à faible revenu, afin de les aider à demeurer en contact avec leurs proches et leurs réseaux de soutien essentiels et de se bâtir une nouvelle vie. Des renseignements supplémentaires sur nos pratiques relatives à la gouvernance en matière de durabilité et d'environnement ainsi que sur nos exigences de déclaration connexes sont présentés dans *« Notre environnement »*, à la *rubrique 10.12*.

10.9 Nos systèmes et processus

Catégorie de risque : Opérationnel

Nous sommes un fournisseur principal de services de télécommunications essentiels, ainsi que de services de sécurité et de soins de santé, au Canada. Par l'entremise de TELUS International, nous assurons la prestation d'une expérience client numérique à des entreprises mondiales, et par l'entremise de TELUS Agriculture, nous tirons parti de la technologie et des données pour améliorer la circulation de l'information dans le secteur agricole et le secteur de l'alimentation au Canada et à l'échelle internationale. Notre succès dépend de notre capacité à assurer la prestation de services fiables et ininterrompus à tous nos clients.

Nous disposons d'un grand nombre de systèmes de soutien opérationnel et de systèmes de soutien des affaires qui sont interconnectés. Les acquisitions, les regroupements d'entreprises ainsi que le développement et le lancement de nouveaux services exigent généralement des efforts considérables sur le plan du développement de systèmes et de l'intégration. Au fur et à mesure que les services de prochaine génération sont mis en place, ils doivent être compatibles avec les systèmes de soutien et les infrastructures TI de prochaine génération, tout en demeurant aussi compatibles avec les services existants et les systèmes de soutien. De plus, nos contrats conclus avec des entreprises de grande envergure et les contrats conclus avec des clients de TELUS International pourraient être assortis d'exigences complexes et multiples des entreprises clientes, y compris les exigences concernant les systèmes personnalisés et les obligations d'information, aux fins de la prise en charge de la prestation de services.

Incidence possible

Notre réseau, nos technologies, nos infrastructures, notre chaîne d'approvisionnement, les membres de notre équipe et nos activités pourraient être touchés de façon significative par des catastrophes naturelles (se reporter à la *rubrique 10.12*, *« Notre environnement »*), par des perturbations des infrastructures critiques provoquées par des menaces intentionnelles (se reporter à la *rubrique 10.10*, *« Sécurité et protection des données »*), par des menaces pour la santé (comme des épidémies ou et des pandémies) ou des conflits de travail (se reporter à la *rubrique 10.11*, *« Notre équipe »*), ou par des menaces non intentionnelles. L'un quelconque de ces événements pourrait nuire à notre capacité à assurer la prestation de services à nos clients et pourrait aussi faire en sorte qu'il soit difficile ou impossible pour les membres de notre équipe de se rendre ou de travailler sur nos lieux de travail. Notre incapacité à fournir des services en cas de dommages ou de destruction pourrait nuire à notre réputation, aux relations que nous avons établies avec nos clients, à la capacité de notre équipe de la haute direction de gérer et de superviser nos activités, ou nous obliger à engager des dépenses supplémentaires considérables pour réparer ou remplacer de l'équipement ou des sites qui ont été endommagés. Nous pourrions également être tenus responsables envers nos clients en cas de panne de service résultant de dommages ou d'une destruction. Nos plans de résilience et de reprise après sinistre pourraient ne pas convenir pour assurer le maintien et la fiabilité du service pendant des perturbations ou pour arriver à réduire la durée et l'incidence des interruptions de service ou les réduire de façon suffisante. Nous avons souscrit une assurance responsabilité civile des entreprises, mais cette couverture d'assurance pourrait ne pas nous protéger suffisamment ou encore pas du tout si certains événements se produisent. De plus, nous pourrions ne pas être en mesure de souscrire cette assurance dans l'avenir, ou de la souscrire à des primes que nous jugeons acceptables. L'un quelconque de ces facteurs pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités.

Tandis que la complexité de nos systèmes s'accroît, leur stabilité et leur disponibilité pourraient être touchées. Il n'existe aucune certitude que les initiatives proposées visant les systèmes TI ou les modifications des processus seront mises en œuvre de manière fructueuse, qu'elles seront mises en œuvre selon les échéanciers prévus ni que nous disposerons de membres de l'équipe suffisamment qualifiés pour mener à terme ces initiatives. Si nous ne sommes pas en mesure d'assurer l'implantation et la maintenance des systèmes TI appropriés en temps opportun, que nous ne réussissons pas à élaborer et à maintenir un cadre de gouvernance et d'exploitation efficace afin de prendre en charge la gestion de nos équipes, ou que nous n'arrivons pas à comprendre et à rationaliser nos nombreux systèmes existants et à satisfaire de manière proactive aux besoins d'affaires en constante évolution, nos activités et notre performance financière pourraient être touchées de façon défavorable.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Au cours de 2020, nous avons élargi nos programmes de travail à domicile en raison de la pandémie de COVID-19, ce qui a engendré des exigences plus grandes à l'égard de nos systèmes de RPV.

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

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

Mesures d'atténuation

Au cours de la pandémie de COVID-19, nous avons accru la capacité de nos RPV afin d'assurer la stabilité, la productivité et la sécurité des membres de notre équipe qui travaillent à domicile ou dans d'autres lieux de travail, et nous avons accéléré l'achat et le déploiement d'un nouveau système RPV, afin d'améliorer la capacité de connexion et la fiabilité des connexions tout en rehaussant nos mesures de sécurité. En ce qui a trait aux clients de notre filiale TELUS International, nous avons pu, dans la mesure du possible, redistribuer dans d'autres établissements moins touchés les volumes de clients des établissements qui ont été touchés par les mesures de fermeture temporaire des établissements prescrites par les gouvernements. Nous avons également fait en sorte que 95 % des membres de l'équipe de TELUS International responsables du service à la clientèle puissent offrir un soutien à distance aux clients. Par ailleurs, Lionbridge AI, une entreprise acquise récemment, utilise les services de fournisseurs de solutions reposant sur l'externalisation ouverte situés dans divers pays à l'échelle mondiale.

Conformément aux pratiques en vigueur dans l'industrie, notre approche consiste à séparer les systèmes de soutien des affaires des systèmes de soutien opérationnel et de la technologie réseau sous-jacente. Nous visons à dissocier l'introduction des nouvelles technologies réseau et les services vendus aux clients, de manière à ce qu'ils évoluent indépendamment l'un de l'autre. Cette façon de faire nous permet d'optimiser les investissements liés aux réseaux tout en limitant l'incidence sur les services offerts à la clientèle, et facilite également la mise en

marché de nouveaux services. En outre, en raison de la maturité croissante des logiciels des distributeurs de services de télécommunications, nous adoptons des logiciels standards au sein de l'industrie pour les fonctions liées aux systèmes de soutien des affaires et aux systèmes de soutien opérationnel, nous tirons parti des capacités SaaS et IaaS, et nous évitons de développer des logiciels personnalisés lorsque cela est possible. Cette situation nous permet de tirer parti des connaissances des distributeurs et des pratiques de l'industrie acquises grâce à l'installation de ces plateformes au sein de nombreuses entreprises de télécommunications mondiales. Nous avons mis en place une structure de prochaine génération pour les systèmes de soutien des affaires et les systèmes de soutien opérationnel, de manière à nous assurer que les nouveaux services et les nouvelles technologies développés seront intégrés à la structure de prochaine génération, ce qui facilitera la mise hors service des systèmes existants conformément au programme NGOSS (d'après l'anglais *next generation operations systems and software*) du TeleManagement Forum. Dans le cadre du déploiement continu de nos installations à fibres optiques, nous avons investi dans de nouveaux systèmes de soutien opérationnel qui permettent de regrouper nos systèmes existants et de simplifier notre environnement actuel. Cela nous permettra d'accroître notre capacité à prendre en charge et à maintenir nos systèmes au moyen de nouvelles technologies plus résilientes. Par ailleurs, nous continuons à effectuer d'importants investissements dans la résilience et la fiabilité des systèmes, afin de soutenir nos initiatives accordant la priorité aux clients.

Chaque fois que nous concluons un nouveau contrat d'entreprise de grande envergure, nous cherchons à tirer parti des systèmes et processus élaborés dans le cadre de contrats antérieurs tout en incorporant d'autres systèmes et processus, au besoin, en appliquant une méthodologie contrôlée afin de concevoir une nouvelle solution personnalisée et en suivant les pratiques standards de l'industrie aux fins de la gestion des projets et du soutien systèmes. Nous avons mis en place des politiques, des processus et des contrôles en matière de gestion des versions et des changements qui reposent sur les meilleures pratiques de l'industrie. En règle générale, nous nous efforçons d'établir les priorités liées au développement de systèmes et à la modification des processus et nous appliquons à ces initiatives une approche en matière de gestion de projets qui comporte l'identification appropriée des risques ainsi que la planification d'urgence, de même que la gestion de la portée du projet, du contrôle des changements, des ressources et de la qualité. Par ailleurs, nous exécutons des tests raisonnables au chapitre de la fonctionnalité, de la performance et de la garantie à l'égard des produits d'exploitation, tout en appliquant les leçons retenues. Lorsqu'un changement implique d'importantes conversions des systèmes et d'importantes modifications des processus, nous amenons souvent notre plan de continuité des activités et notre centre des opérations d'urgence à un degré de préparation plus élevé avant la mise en œuvre du changement.

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

10.10 Sécurité et protection des données

Catégorie de risque : Opérationnel

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

Nous possédons un certain nombre d'actifs qui peuvent être exposés à des menaces intentionnelles. Ces actifs comprennent des actifs corporels qui peuvent être exposés à des risques liés à la sécurité tels que des attaques terroristes, le vandalisme ou le vol et qui visent notamment, sans s'y limiter, des tours cellulaires, des câbles de cuivre distributifs, des magasins, des centres de commutation de réseau et de standards téléphoniques, ainsi que des éléments de l'infrastructure de la société.

De plus, nous exploitons des centres de données et assurons la collecte et la gestion de données aux fins de nos activités et pour le compte de nos clients (y compris, dans le cas de TELUS Santé, la collecte d'informations sensibles sur la santé), lesquelles peuvent être acheminées sur nos réseaux et nos systèmes de soutien opérationnel et systèmes de soutien des affaires qui sont interconnectés. Selon la nature des données, il se peut que leur usage soit restreint au Canada ou qu'elles puissent être utilisées par nos équipes ou nos partenaires d'impartition au Canada ou à l'étranger. Nos systèmes et nos réseaux pourraient également faire l'objet de cyberattaques.

Un certain nombre des contrats de service de TELUS International prévoient l'engagement d'une responsabilité élevée ou illimitée à l'avantage des clients de TELUS International à l'égard de dommages-intérêts en cas d'atteintes à la protection de la vie privée ou à la sécurité des données dans le cadre de la prestation de services par TELUS International.

Bien que la sécurité de notre réseau et l'authentification des identifiants de nos clients aient été conçues pour protéger les données figurant dans nos réseaux contre l'accès, la divulgation non autorisée, l'altération et la destruction, il est impossible que ces mesures de sécurité soient d'une parfaite efficacité. Nous ne pouvons pas garantir que ces mesures fonctionneront comme prévu ou qu'elles seront suffisantes pour protéger l'infrastructure de notre réseau contre certaines attaques, et nous ne pouvons pas non plus garantir que ces mesures réussiront à empêcher ou à atténuer des interruptions de service ou d'autres incidents de sécurité. L'infrastructure de notre réseau est vulnérable aux cyberattaques, qui évoluent rapidement, et les données de nos utilisateurs et les systèmes et les mesures de sécurité de notre entreprise pourraient faire l'objet de violations en raison des gestes posés par des parties externes (notamment des cyberattaques malveillantes), d'une erreur d'un membre de notre équipe, d'un méfait, de personnes malveillantes faisant partie de notre équipe, d'une combinaison de ces raisons ou pour toute autre raison. Une violation pourrait également permettre à une personne non autorisée d'avoir accès à nos données ou à celles de nos utilisateurs ou de nos clients ou de les exfiltrer. De plus, certaines parties externes pourraient tenter d'inciter frauduleusement des membres de notre équipe, des utilisateurs ou des clients à installer des logiciels malveillants, à divulguer des renseignements sensibles ou à permettre l'accès à des identifiants, ou à prendre des mesures qui pourraient permettre l'accès à nos données ou à celles de nos utilisateurs ou de nos clients. Étant donné que les environnements informatiques et de réseautage modernes sont de plus en plus complexes et que les techniques qui sont utilisées pour obtenir un accès non autorisé aux systèmes ou pour les désactiver, ou en diminuer le fonctionnement ou les saboter changent fréquemment, deviennent de plus en plus sophistiquées au fil du temps ou peuvent avoir été conçues pour s'activer uniquement à la survenance d'un événement préétabli et ne sont souvent pas reconnues tant qu'elles n'ont pas été lancées contre une cible, nous pourrions ne pas être en mesure d'anticiper ces techniques ou de mettre en application des mesures de prévention adéquates. En cas d'atteinte réelle ou perçue à notre sécurité (ou d'atteinte à la sécurité d'un client pouvant être imputée à une faute de notre part ou pouvant être perçue comme étant notre faute), le marché pourrait avoir une moins bonne perception de l'efficacité de nos mesures de sécurité, et nous pourrions perdre des utilisateurs et des clients. En cas d'atteintes à la sécurité, nous sommes également exposés au risque de perdre ces renseignements, de devoir faire face à des recours collectifs ou à d'autres poursuites intentées par des clients et par des personnes dont les renseignements ont été compromis, de devoir engager des frais pour apporter des mesures correctives ou de voir nos coûts liés aux mesures de sécurité augmenter, ou de perdre des produits d'exploitation, ou que notre réputation soit ternie et que notre responsabilité puisse être engagée.

Incidence possible

Les menaces à la sécurité physique peuvent exposer les membres de notre équipe ainsi que nos infrastructures, systèmes et réseaux à des risques pouvant entraîner des dommages importants, y compris un préjudice corporel, la destruction de biens, ainsi que la perte de services ou de données. Les risques et les répercussions des cyberattaques contre nos actifs pourraient surpasser les risques et les répercussions liés à la sécurité physique, en raison de la nature en rapide mutation et de la complexification de ces menaces.

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

Une perturbation réelle de nos systèmes, de notre réseau et de notre infrastructure ou de ceux de nos tiers, de nos fournisseurs ou d'autres de nos partenaires pourrait nous empêcher de fournir un service fiable, se répercuter sur l'exploitation de notre réseau, ou encore donner lieu à l'interception, la destruction, l'utilisation ou la dissémination non autorisées de renseignements nous concernant ou concernant nos clients. De telles perturbations, qu'elles soient d'ordre physique ou numérique, ou de tels accès non autorisés à nos données pourraient se traduire par une perte de clients ou de produits d'exploitation, par la comptabilisation de charges, ou par une atteinte à notre réputation et à notre cote d'estime. Qui plus est, de telles situations pourraient entraîner des coûts pour TELUS relativement à la tenue d'enquêtes, au remplacement ou à la remise en état d'actifs, ou encore à des poursuites civiles potentielles ou des pénalités imposées par les organismes de réglementation.

Même si nous estimons que les membres de notre équipe reçoivent une formation appropriée, si une personne, y compris un membre de notre équipe, ignore par négligence des contrôles et des procédures auxquels nous devons nous conformer à l'égard de ces données ou ne les respecte pas intentionnellement, ou gère mal ces données ou se les approprie de façon illicite, ou en cas d'accès non autorisé à des données qui sont en notre possession ou que nous contrôlons ou de communication de celles-ci sans autorisation, nous pourrions être assujettis à une responsabilité importante envers nos clients, les clients de notre filiale TELUS International ou la clientèle de ses clients pour avoir manqué à des dispositions contractuelles en matière de confidentialité et de sécurité ou pour avoir permis l'accès à des renseignements personnels visés par les lois sur la protection de la vie privée, et engager notre responsabilité et être exposés à des sanctions relativement à toute violation des lois sur la protection de la vie privée applicables ou à des poursuites criminelles. La communication non autorisée de données sensibles ou confidentielles sur les clients ou les membres de notre équipe, que ce soit par suite d'intrusions dans les systèmes informatiques, de défaillances des systèmes, de la négligence d'un membre de notre équipe, d'une fraude ou d'une appropriation illicite de ces données, ou autrement, pourrait entacher notre réputation et nous faire perdre des clients et engager notre responsabilité envers les personnes dont les renseignements ont été compromis. De même, l'accès non autorisé à nos systèmes d'information ou à nos réseaux ou à ceux que nous développons ou que nous gérons pour nos clients, ou un accès non autorisé par l'entremise de ces systèmes d'information ou de ces réseaux, par des membres de notre équipe ou des tiers, pourrait entraîner de la publicité négative, ternir notre réputation, nous faire perdre des clients ou des occasions d'affaires, nous exposer à des recours collectifs ou à d'autres poursuites ainsi qu'à des enquêtes onéreuses par les organismes de réglementation et engager notre responsabilité à d'autres égards.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Une évaluation des conséquences de la COVID-19 sur la cybercriminalité réalisée par INTERPOL en août 2020 a mis en évidence un important changement de cible, les attaques concernant plus les grandes sociétés, gouvernements et infrastructures essentielles que les particuliers et les petites entreprises. Avec le déploiement rapide, par les organisations et les entreprises, de systèmes distants et de réseaux permettant de soutenir les membres de leur équipe en télétravail, les criminels exploitent également des vulnérabilités nouvelles et accrues en matière de sécurité pour voler des données, générer des profits et provoquer des perturbations.

Notre optique et nos capacités en matière de surveillance nous ont permis d'observer un accroissement continu de la fréquence et de la complexification des cyberattaques, nos adversaires évoluant en parallèle avec les tendances au chapitre de la technologie. Ces attaques peuvent impliquer diverses techniques qui consistent notamment à cibler des personnes et à utiliser des logiciels ou du matériel malveillants perfectionnés, ou une combinaison des deux, afin de contourner les mesures de protection techniques et administratives en place (y compris les pare-feu, les systèmes de prévention d'intrusions et les systèmes de surveillance active, ainsi que d'autres mesures). Des cyberattaques contre la sécurité du réseau de nos centres de données ou la communication non autorisée des renseignements confidentiels et des données de nos clients ou de leurs utilisateurs finaux, ou l'accès non autorisé à ceux-ci, pourraient également ternir notre réputation et miner la confiance des clients, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

Mesures d'atténuation

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

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

Les interventions en cas d'incident constituent un contrôle critique au sein de notre organisation. Nos capacités techniques nous aident à identifier les événements mettant en jeu la sécurité, à réagir aux menaces possibles et à ajuster notre position en matière de sécurité de manière appropriée. Par ailleurs, notre approche en matière de cybersécurité comprend l'évaluation régulière de la vulnérabilité et la priorisation et l'élimination de tout risque identifié au moyen de l'application de correctifs ou d'autres mécanismes. Notre Bureau de la sûreté collabore également avec les organismes d'application de la loi et avec d'autres organismes pour tenir compte des menaces constantes et des événements perturbateurs, et offre une formation afin de sensibiliser les membres de notre équipe et de les aider à mieux reconnaître et signaler les menaces.

10.11 Notre équipe

Catégorie de risque : Opérationnel

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

Nous croyons que c'est grâce à notre culture unique qui vise à accorder la priorité aux clients et au service à la clientèle que nous sommes parvenus à développer notre capacité à attirer et à retenir une main-d'œuvre très qualifiée, engagée et motivée. C'est cette culture qui a permis la forte rétention de notre clientèle. Il pourrait être plus difficile à l'avenir pour nous et en particulier pour notre filiale TELUS International de maintenir cette culture qui sous-tend notre succès si nous continuons à faire évoluer notre gamme de produits et services, à augmenter notre présence dans d'autres régions, à ouvrir de nouveaux sites de prestation de services, à augmenter notre effectif et à acquérir de nouvelles entreprises. Si nous ne parvenons pas à préserver notre culture unique, cela pourrait nuire à notre capacité à attirer dans notre équipe et à retenir des membres très qualifiés et, par le fait même, avoir une incidence défavorable sur nos clients dans nos principaux marchés verticaux, ainsi que sur nos résultats d'exploitation et nos résultats financiers.

Si les personnes qui fournissent leurs services d'annotation de données au moyen de solutions reposant sur l'externalisation ouverte de Lionbridge AI étaient considérées comme des employés, cela pourrait avoir une incidence

défavorable sur nos activités. La classification de certaines personnes qui fournissent leurs services au moyen des plateformes numériques de tiers à titre de contractuels indépendants fait actuellement l'objet de contestations devant les tribunaux, par les législateurs et les organismes gouvernementaux aux États-Unis et dans plusieurs autres pays dans lesquels notre entreprise Lionbridge AI a recours aux services de contractuels indépendants. Nous considérons généralement que la plupart des personnes qui fournissent leurs services d'annotation de données au moyen de la solution reposant sur l'externalisation ouverte de Lionbridge AI sont des contractuels indépendants étant donné, entre autres, qu'ils peuvent choisir de fournir ou non des services et, le cas échéant, le moment et l'endroit où ils souhaitent fournir ces services, qu'ils sont libres de fournir des services sur les plateformes de concurrents, et qu'ils utilisent leur propre équipement. Nous pourrions ne pas réussir à défendre notre point de vue et à obtenir gain de cause concernant cette classification des contractuels indépendants dans les territoires dans lesquels nous exerçons des activités ou dans lesquels cette classification est contestée. Nous pourrions devoir engager des coûts importants pour assurer notre défense dans le cadre de poursuites éventuelles (y compris des demandes d'arbitrage) liées à la classification des contractuels indépendants, ou pour conclure un règlement extrajudiciaire ou résoudre ces poursuites.

Incidence possible

Le temps de travail perdu découlant d'une maladie ou d'une blessure affligeant des membres de notre équipe peut avoir une incidence défavorable sur notre productivité ainsi que sur les coûts des avantages du personnel. La perte de membres de l'équipe clés, par suite d'attrition ou de départs à la retraite, notre incapacité à attirer et à retenir les membres de l'équipe possédant des compétences essentielles ou constamment renouvelées, y compris une connaissance des systèmes existants, ou les membres de l'équipe responsables des récentes acquisitions dans nos secteurs d'activité émergents possédant des connaissances spécialisées dans ces secteurs, ou la détérioration du moral général et de l'engagement des membres de notre équipe découlant de changements organisationnels, de conventions collectives non réglées ou d'initiatives continues en matière de réduction des coûts, pourraient avoir une incidence défavorable sur notre croissance, nos activités et notre rentabilité ainsi que sur nos efforts visant à améliorer l'expérience client. De plus, l'évolution de la technologie entraîne des changements en ce qui a trait aux compétences que notre équipe doit posséder, ce qui accentue la concurrence pour l'obtention de ces ressources entre tous les acteurs à l'échelle mondiale.

Nos activités en matière de durabilité d'entreprise et nos activités à vocation sociale sont également importantes pour les membres de notre équipe, et si nous ne parvenons pas à combler ou à dépasser leurs attentes en constante évolution à ces égards, cela pourrait nuire à notre capacité à attirer et à retenir les membres de notre équipe.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

La pandémie de COVID-19 a entraîné une plus grande incertitude dans le quotidien de biens des personnes, accroissant les niveaux de stress et d'anxiété de la population à l'échelle mondiale et parmi les membres de notre équipe. Bien avant le mois de mars 2020, moment auquel nous avons commencé à mettre en place des mesures plus strictes afin d'empêcher la propagation de la COVID-19, 500 000 Canadiens étaient, chaque semaine, incapables de travailler en raison de problèmes de santé mentale ou de maladie. Un grand nombre de travailleurs canadiens, y compris des membres de notre équipe, travaillent toujours à domicile, sont isolés de leurs collègues de travail ainsi que des membres de leur famille élargie et de leurs amis, et doivent composer avec plusieurs priorités concurrentes. Au 31 décembre 2020, plus de 95 % des membres de notre équipe au pays (à l'exclusion des techniciens sur le terrain et des représentants dans nos magasins de détail) et plus de 90 % des membres de l'équipe de TELUS International travaillaient à partir de leur domicile ou d'autres lieux de travail modifiés.

Partout dans le monde, des événements et les efforts constants des communautés marginalisées pour favoriser l'équité et la justice sociale ont attiré l'attention sur la discrimination et l'injustice raciale qui continuent de toucher un grand nombre de communautés.

Mesures d'atténuation

Notre équipe Personnes et culture s'efforce de fournir aux membres de notre équipe un environnement de travail sûr, responsabilisant et stimulant. Notre culture est ancrée dans les valeurs de TELUS en matière de leadership, lesquelles ont été établies par notre équipe il y a près de vingt ans. Ces valeurs affirment ce qui suit :

- Nous adhérons au changement et saisissons les occasions
- Nous avons la passion de la croissance
- Nous croyons au travail d'équipe inspiré
- Nous avons le courage d'innover

Notre objectif vise à attirer, à former et à retenir des employés talentueux au Canada et à l'échelle internationale. Pour atteindre cet objectif, nous investissons dans les membres de notre équipe tout au long de leur carrière, et nous leur offrons des perspectives d'emploi diversifiées et inclusives, ainsi que des occasions d'avancement.

Afin de favoriser le bien-être général des membres de notre équipe et d'avoir une incidence favorable sur l'absentéisme au travail, nous adoptons une démarche globale et proactive à l'égard de leur santé, qui prévoit un programme de prévention des risques liés à la santé, une intervention préventive, un programme d'aide aux membres de notre équipe et aux familles, des services d'évaluation et de soutien et un programme de gestion de l'invalidité ainsi que des services d'adaptation et de retour au travail. Notre stratégie en matière de santé et de bien-être incite les membres de notre équipe à atteindre un niveau de santé optimal dans cinq dimensions du bien-être : bien-être physique, psychologique, financier, social et environnemental. Afin d'encourager des pratiques en matière de sécurité au travail, nous offrons des programmes de formation et d'orientation aux membres de notre équipe, ainsi qu'aux contractuels qui ont accès à nos installations.

En mai 2020, nous avons effectué un sondage auprès des membres de notre équipe afin d'évaluer leur santé et leur bien-être et d'obtenir leur point de vue sur notre nouvel environnement de travail par suite des changements découlant de la COVID-19. Les membres de notre équipe ont notamment mis en lumière ce qui suit : ils ont confirmé être convaincus que leur sécurité constitue une priorité pour leurs dirigeants; ils considèrent que les communications sont transparentes, informatives et effectuées au moment opportun; et ils disent bénéficier du soutien dont ils ont besoin en cette période exceptionnelle.

En 2020, nous avons continué d'inviter nos membres de l'équipe à partager la position de TELUS contre toute forme de biais systémiques, y compris le racisme; nous avons réitéré notre engagement à demeurer unis dans notre quête d'équité, de justice sociale et de changement systémique. Conformément à la culture de TELUS et à notre modèle d'engagement fondé sur un processus équitable, notre équipe responsable de la diversité et de l'inclusion a invité tous les membres de l'équipe à participer à un dialogue ouvert et constructif sur la meilleure façon de lutter contre l'inégalité raciale, et à utiliser ces séances « Partager, écouter, apprendre et réfléchir » pour appliquer une perspective plus large, accroître l'inclusion et aider à remédier à l'injustice sociale pour tous les membres de notre équipe et pour les collectivités au sein desquelles nous vivons, travaillons et contribuons. Chez TELUS, notre engagement envers la diversité et l'inclusion est au cœur de la vocation sociale adoptée collectivement avec passion par les membres de notre équipe, et qui se reflète dans la promesse de notre marque pour un futur meilleur et continue de nous définir en tant qu'organisation.

Nous nous efforçons d'attirer et de retenir des membres clés au sein de notre équipe au moyen d'approches monétaires et non monétaires. Notre programme de rémunération et d'avantages du personnel vise à appuyer notre culture axée sur l'excellence du rendement et se fonde à la fois sur le marché et le rendement. Au besoin, nous mettons en œuvre des solutions ciblées visant à retenir les membres du personnel possédant des compétences spécialisées ou des talents qui sont rares sur le marché, et nous avons mis en place un processus de planification de la relève afin d'identifier nos meilleurs talents pour occuper les postes de niveau supérieur.

Nous surveillons et gérons étroitement les changements organisationnels par l'entremise de la fonction de transformation de l'entreprise, qui tire parti de l'expertise, des connaissances et des pratiques efficaces élaborées au cours des dernières années dans le cadre de la mise en œuvre des activités de fusion et d'intégration d'entreprises ainsi que des réorganisations visant une amélioration de l'efficacité.

Nous avons une équipe chargée des activités d'intégration postfusion, qui collabore avec nos unités fonctionnelles ainsi qu'avec les entreprises acquises, en appliquant un modèle d'intégration fondé sur les leçons retenues lors des intégrations antérieures, tout en se concentrant également sur les

caractéristiques uniques et sur la culture du personnel des entreprises acquises, ce qui fait progresser la normalisation de nos processus d'affaires et vise à préserver les qualités uniques de chaque organisation acquise.

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

Des renseignements supplémentaires sur nos programmes sont présentés dans notre rapport sur la durabilité, à l'adresse telus.com/fr/about/sustainability.

10.12 Notre environnement

Catégorie de risque : Opérationnel

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

Nos sites de prestation de services de TELUS International et nos installations de communication de données et de transmission de la voix, notamment en Amérique centrale, en Inde, en Irlande et aux Philippines, pourraient être endommagés ou perturbés par des catastrophes naturelles ou des événements météorologiques extrêmes, y compris des catastrophes ou des événements causés ou exacerbés par les changements climatiques, tels que des séismes, des inondations, des éruptions volcaniques, des pluies abondantes, des tempêtes de neige, des tsunamis et des cyclones; des épidémies ou des pandémies, notamment la pandémie de COVID-19; des défaillances techniques et des arrêts de fonctionnement des infrastructures, notamment des pannes des réseaux d'électricité, des systèmes de transport, des systèmes de communication ou des câbles de télécommunication ou des dommages causés à ceux-ci; des problèmes constatés dans les systèmes et les réseaux de technologies de l'information, notamment des pépins informatiques, des vulnérabilités logicielles et des virus électroniques ou d'autres codes malveillants; des accidents et d'autres événements tels que des incendies, des inondations, des défaillances sur le plan de la détection et de la suppression des incendies, des pannes des systèmes de chauffage, de ventilation ou de climatisation, ou d'autres événements tels que des manifestations, des émeutes, des agitations ouvrières, des menaces contre la sécurité et des attaques terroristes. L'un quelconque de ces événements pourrait causer une panne des systèmes d'information et des services de télécommunication pendant de longues périodes et entraîner des retards et des inefficiences dans la prestation de services aux clients et, potentiellement, nous obliger à fermer nos sites de TELUS International. Ces événements pourraient également faire en sorte qu'il soit difficile ou impossible pour les membres de l'équipe de TELUS International de se rendre sur nos sites de prestation de services de TELUS International ou d'y travailler. Certains emplacements pourraient ne pas convenir à des approches de télétravail en vue d'assurer la prestation de services aux clients en raison de problèmes de connectivité ou d'infrastructure, ou d'autres problèmes.

Certaines de nos activités font l'objet de considérations d'ordre environnemental, notamment la construction des infrastructures de télécommunications, la manutention et l'élimination des déchets, des déchets électroniques ou d'autres matières résiduelles, la gestion de notre consommation d'eau, et les interventions en cas de déversements et de rejets. Certaines facettes de nos activités sont également assujetties à des lois et règlements fédéraux, provinciaux et locaux en matière d'environnement, de santé et de sécurité qui ne cessent d'évoluer et sont de plus en plus rigoureux. Ces lois et ces règlements imposent des exigences relativement à des questions telles que le rejet de certaines substances dans l'environnement, des mesures correctives à l'égard de tels rejets, la protection des écosystèmes fragiles et de leur habitat faunique, ainsi que des mesures favorisant la manutention et la gestion appropriées de certaines substances, y compris les déchets.

Incidence possible

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

Notre incapacité à fournir des services en cas de dommages ou de destruction pourrait nuire à notre réputation, aux relations que nous avons établies avec nos clients, à la capacité de notre équipe de la haute direction de gérer et de superviser nos activités ou nous obliger à engager des dépenses supplémentaires considérables pour réparer ou remplacer de l'équipement ou des sites qui ont été endommagés. Nous pourrions également être tenus responsables envers nos clients en cas de panne de service résultant de dommages ou d'une destruction. Nos plans de résilience et de reprise après sinistre pourraient ne pas convenir pour assurer le maintien et la fiabilité du service pendant des perturbations ou pour arriver à réduire la durée et l'incidence des interruptions de service ou les réduire de façon suffisante. Nous avons souscrit une assurance responsabilité civile des entreprises, mais cette couverture d'assurance pourrait ne pas nous protéger suffisamment ou encore pas du tout si certains événements se produisent. De plus, nous pourrions ne pas être en mesure de souscrire cette assurance dans l'avenir, ou de la souscrire à des primes que nous jugeons acceptables. En cas d'interruption prolongée de nos services, nos clients auraient également le droit de résilier les contrats qu'ils ont conclus avec nous, ou nous pourrions être tenus de leur payer des indemnités ou des dommages-intérêts. L'un quelconque de ces facteurs pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

La pandémie de COVID-19 a eu une incidence importante sur nos activités et sur les membres de notre équipe au cours de 2020.

Outre les préoccupations courantes et largement partagées concernant les changements liés au climat et les répercussions environnementales des activités commerciales, un accent accru est mis sur la présentation d'informations concernant les stratégies de gouvernance en matière d'environnement et de durabilité, les objectifs et les pratiques de gestion des risques, y compris l'analyse des scénarios liés au climat. Selon le rapport de la situation 2020 publié par le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (le « GIFCC »), le nombre d'organisations qui appuient le GIFCC a augmenté et s'élève maintenant à plus de 1 500 à l'échelle mondiale, un grand nombre de ces organisations ayant commencé à mettre en œuvre les recommandations du GIFCC.

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

Mesures d'atténuation

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

En réponse à la pandémie de COVID-19, le Bureau de continuité des affaires de l'entreprise a convoqué un groupe de travail pluridisciplinaire le 22 janvier 2020, et le 4 mars 2020, le CGOU a été mis en place. Le CGOU se réunit

régulièrement afin de coordonner la gestion stratégique de la pandémie de COVID-19 et de fournir des conseils sur des questions tactiques telles que les activités de porte-à-porte, les mesures de sécurité dans les magasins de détail et la sécurité des techniciens sur le terrain. Le comité surveille de près les éclosions afin que nos activités cadrent avec les mesures de santé publique mises en place par les services de santé publique de chaque province et territoire.

TELUS a mis sur pied un comité consultatif des questions médicales, qui se compose d'éminents professionnels de la santé canadiens et de membres clés de la haute direction de TELUS. Ce comité se réunit régulièrement et fournit des conseils sur la politique de la société concernant la COVID-19 et formule des recommandations concernant des mesures spécifiques en matière de santé et de sécurité, qui sont intégrées dans notre répertoire d'initiatives concernant les maladies infectieuses. Ce répertoire est régulièrement mis à jour et il fournit une gouvernance essentielle aux fins des répertoires d'initiatives liés à la pandémie qui visent toutes les autres fonctions de gestion.

Nous nous engageons à appliquer des pratiques commerciales durables et responsables et à prendre des décisions qui permettent le maintien d'un juste équilibre entre croissance économique et avantages sociaux et environnementaux. Nous avons mis en place des pratiques primées relatives à la gouvernance en matière de durabilité et d'environnement ainsi que des exigences en matière de présentation d'informations à cet égard. C'est au Comité de gouvernance d'entreprise de notre conseil qu'incombe la surveillance des risques liés à la responsabilité sociale d'entreprise et des risques liés au climat. Notre chef de la direction et notre équipe de la haute direction assurent la surveillance des risques et occasions liés au climat, et approuvent l'orientation stratégique globale de nos programmes en matière de durabilité. Notre équipe responsable de la durabilité et de la conformité environnementale prépare des rapports trimestriels à l'intention du comité de gouvernance d'entreprise, et fournit d'autres mises à jour au conseil au besoin, qui portent sur les risques liés au climat et à l'environnement, ainsi que sur nos objectifs et nos mesures clés de la performance.

Les informations présentées dans notre rapport sur la durabilité et dans les autres documents financiers incluent des informations pertinentes sur la gouvernance et la gestion des risques et occasions liés au climat. Ces informations comprennent les stratégies mises en place pour évaluer l'incidence de ces risques au moyen d'une analyse des scénarios, ainsi que les stratégies mises en place pour composer avec les incidences de ces risques, les pratiques de gestion des risques liées à ces risques, ainsi que les mesures et les objectifs utilisés pour gérer ces risques. L'analyse des scénarios effectuée en 2020 a tenu compte des risques et occasions liés à un scénario d'adoption de faibles émissions de carbone, ainsi qu'à un scénario de réchauffement climatique extrême. Nos objectifs pour la société sont, sans s'y limiter :

- Combler 100 % de nos besoins en électricité en provenance de sources d'énergie renouvelables d'ici 2025, et devenir carboneutre au sein de toutes nos activités d'ici 2030. Nous avons signé des accords d'achat d'énergie renouvelable qui nous aideront à atteindre ces objectifs;
- Assurer le détournement de 90 % des déchets qui aboutissent dans des sites d'enfouissement d'ici la fin de 2025;
- Améliorer notre rendement énergétique (MWh par téraoctet de données) de 50 % par rapport aux niveaux de 2020 d'ici 2030.

Outre ces objectifs, nous prévoyons établir d'autres objectifs fondés sur la science, qui devront être atteints d'ici 2030.

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

En 2019 et en 2020, nous avons été nommés parmi les 100 sociétés les plus durables à l'échelle mondiale par Corporate Knights.

Se reporter à l'information financière à fournir sur les risques liés au climat, à la *rubrique 5.2* de notre notice annuelle 2020. De plus, un rapport détaillé sur les activités d'atténuation des risques environnementaux est présenté dans notre rapport annuel sur la durabilité, sur notre site Web à l'adresse telus.com/fr/about/sustainability.

Le gouvernement du Canada est responsable de l'établissement de limites de sécurité liées aux niveaux de transmission des dispositifs radio. Nous sommes convaincus que les appareils mobiles que nous vendons, de même que nos tours cellulaires et les autres appareils connexes, répondent, à tous les égards importants, à toutes les normes de sécurité applicables établies par les gouvernements du Canada et des États-Unis. Nous continuons de surveiller les nouvelles études qui sont publiées, les règlements gouvernementaux et les préoccupations des consommateurs concernant l'incidence des émissions de radiofréquences sur la santé. Nous nous assurons également de la participation continue des parties prenantes dans le cadre du processus de réglementation visant l'installation de nouvelles tours cellulaires.

10.13 Financement, dette et dividendes

Catégorie de risque : Financier

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

Le cours de nos actions ordinaires pourrait être touché par divers facteurs tels que la capacité continue de TELUS Corporation à accéder à des facilités bancaires, au programme de titrisation de créances clients et aux marchés de la dette publique.

Le cours de nos actions pourrait également être touché par des facteurs liés à TELUS International, y compris ce qui suit :

- Le cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International;
- L'accès par TELUS International à des facilités bancaires et aux marchés de la dette publique;
- Les mesures prises ou les déclarations faites par TELUS, TELUS International ou d'autres parties concernant notre relation avec TELUS International;
- Les facteurs se répercutant sur la performance de TELUS International, qui pourraient avoir une incidence sur la performance financière de TELUS International et, par le fait même, sur notre performance financière.

Nos instruments financiers et la nature des risques de crédit, de liquidité et de marché auxquels ces instruments pourraient être assujettis sont décrits à la *rubrique 7.9*, *« Instruments financiers, engagements et passifs éventuels »*.

Incidence possible

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

Rien ne garantit que nous maintiendrons ou améliorerons nos notations du crédit actuelles. Étant donné les besoins de trésorerie pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz tenues en 2019 et pour les prochaines enchères de licences de spectre, ainsi que notre incapacité à prédire l'incidence de la pandémie de COVID-19, il se pourrait que nous ne puissions pas ramener le ratio de la dette nette par rapport au BAIIA dans notre fourchette visée à moyen terme, ce qui pourrait éventuellement avoir une incidence défavorable sur nos notations du crédit. Une baisse des notations du crédit de TELUS ou de TELUS Communications Inc. (« TCI ») pourrait se traduire par une augmentation de notre coût du capital et avoir une incidence sur notre accès à des capitaux. Une réduction de nos notations, se situant actuellement à BBB+ ou l'équivalent, pourrait entraîner une hausse du coût du capital.

Même si nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie disponibles et les sources de financement futurs soient suffisants pour satisfaire nos besoins actuels, notre intention visant à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires pourrait limiter notre capacité à investir dans nos activités pour assurer notre croissance future.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Le 26 février 2020, nous avons émis 57,5 millions d'actions ordinaires au prix de 26,00 $ pour un produit brut total de 1,5 milliard de dollars.

Au 31 décembre 2020, notre dette de premier rang non garantie était d'environ 16,2 milliards de dollars (se reporter au graphique *« Échéances relatives au capital de la dette de premier rang non garantie »*, à la *rubrique 4.3*). Nous avons recours à un programme de papier commercial (d'un montant

maximal de 1,4 milliard de dollars), qui nous permet actuellement d'avoir accès à du financement à faible coût. Au 31 décembre 2020, l'encours du papier commercial s'établissait à 731 millions de dollars, et ce papier commercial était libellé en dollars américains (574 millions de dollars US). Lorsque nous émettons du papier commercial, il doit être refinancé sur une base continue afin de réaliser les économies liées aux emprunts contractés en vertu de la facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars.

Mesures d'atténuation

Nous pourrions financer nos besoins en capital futurs au moyen de fonds autogénérés, y compris la monétisation possible des actifs non essentiels et les initiatives liées au fonds de roulement qui génèrent de la trésorerie, d'emprunts au titre de la tranche inutilisée de nos facilités de crédit bancaire, de l'utilisation de créances clients titrisées ou de papier commercial, ou de l'émission de titres de créance ou de capitaux propres. À la date du présent rapport de gestion, nous pouvions émettre un montant maximal de 2,0 milliards de dollars de titres de créance ou de capitaux propres en vertu d'un prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en juin 2022. Nous sommes d'avis que nos notations du crédit de première qualité, conjuguées aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation, continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Afin qu'il nous soit possible d'atteindre notre objectif financier, qui vise à maintenir généralement un seuil de liquidités inutilisées d'au moins 1,0 milliard de dollars, nous avons une facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars qui arrivera à échéance le 31 mai 2023 (1,5 milliard de dollars disponibles au 31 décembre 2020), ainsi que des liquidités disponibles en vertu d'autres facilités de crédit bancaire (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*). En outre, notre filiale TCI est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance expirant le 31 décembre 2021, en vertu de laquelle elle peut vendre une participation dans certaines de ses créances clients, pour un produit maximal de 500 millions de dollars dont une tranche de 400 millions de dollars était disponible au 31 décembre 2020 (se reporter à la *rubrique 7.7*, *« Vente de créances clients »*).

En 2019 et en 2020, nous avons effectué avec succès un certain nombre de transactions au titre de la dette (se reporter à la *rubrique 7.4*). En raison de ces transactions, la durée moyenne à l'échéance de notre dette à long terme [excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. (la « facilité de crédit de TELUS International »), les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme] s'est établie à 12,2 ans au 31 décembre 2020 (comparativement à 12,8 ans au 31 décembre 2019); le coût moyen de notre dette à long terme était de 3,80 % (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme). Nous utilisons des contrats de change à terme pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial et de titres de créance à long terme libellés en dollars américains (excluant la facilité de crédit de TELUS International). Notre programme de papier commercial est entièrement adossé à la facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars.

Au 31 décembre 2020, TELUS International (Cda) Inc. disposait d'une facilité de crédit comprenant des composantes renouvelables de 850 millions de dollars US et des composantes emprunt à terme de 850 millions de dollars US. Pour de plus amples renseignements sur la facilité de crédit de TELUS International, se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*.

Nous gérons notre structure du capital et y apportons des ajustements en fonction des variations de la conjoncture économique et des risques liés à nos activités et à notre infrastructure de télécommunications. Nous avons mis en place des politiques financières qui sont revues annuellement et qui ont pour but de nous aider à maintenir nos notations du crédit de première qualité actuelles de BBB+ ou l'équivalent. Quatre agences de notation accordent actuellement des notations qui sont conformes aux notations visées. Nous disposons également d'une facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars à laquelle nous continuerions d'avoir accès même si nos notations étaient révisées à la baisse en deçà de BBB+.

Le financement des futures acquisitions de licences de spectre, la capitalisation des obligations au titre des régimes de retraite à prestations définies et les hausses des taux d'imposition des sociétés réduiront les flux de trésorerie après impôt que nous aurions autrement pu utiliser afin de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires. Si les résultats réels diffèrent de nos attentes, rien ne garantit que nous ne modifierons pas nos plans de financement, y compris notre intention de verser des dividendes selon nos indications à l'égard du ratio de distribution et de maintenir notre programme pluriannuel de croissance du dividende. En 2020, nous n'avons effectué aucun rachat d'actions en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités. Nous pourrions chercher à obtenir de la TSX l'autorisation de mettre en place une nouvelle offre publique de rachat dans le cours normal des activités aux fins du rachat de nos actions ordinaires au moment souhaité et si nous estimons que cela est avantageux, en fonction de notre situation financière et de nos perspectives, et du cours de nos actions ordinaires sur le marché. Rien ne garantit qu'une telle autorisation, si elle est demandée, sera accordée ni qu'une nouvelle offre publique de rachat dans le cours normal des activités sera mise en place. Pour de plus amples renseignements sur notre programme pluriannuel de croissance du dividende et sur notre programme d'offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, se reporter à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.

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

10.14 Questions fiscales

Catégorie de risque : Financier

Nous percevons et versons des montants importants d'impôts indirects, tels que la taxe sur les produits et services, les taxes de vente harmonisées, les taxes de vente provinciales, les taxes de vente et d'utilisation et des taxes à valeur ajoutée, à diverses autorités fiscales. Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence en matière d'impôt s'appliquant à nos activités sont constamment susceptibles de changer et de faire l'objet de nouvelles interprétations; en conséquence, le calcul du montant définitif d'impôt lié à un grand nombre de transactions est incertain. Qui plus est, la mise en œuvre de nouvelles lois revêt en soi un caractère complexe, notamment en ce qui a trait à l'exécution mettant en cause plusieurs systèmes et aux interprétations relatives à l'application de nouvelles règles à des transactions, produits et services précis.

TELUS, de même que TELUS International, exerce des activités dans de nombreux pays, notamment en Arménie, en Australie, en Allemagne, en Autriche, en Bosnie-Herzégovine, au Brésil, en Bulgarie, en Chine, en Corée, au Costa Rica, au Danemark, au El Salvador, en Espagne, aux États-Unis, en Finlande, en France, au Guatémala, en Inde, en Irlande, au Japon, en Lettonie, au Mexique, aux Philippines, en Pologne, en République tchèque, en Roumanie, au Royaume-Uni, en Slovaquie, en Suisse et en Turquie, ce qui accroît notre exposition à divers régimes fiscaux. En règle générale, chaque pays a ses particularités sur le plan fiscal (p. ex., la taxe à valeur ajoutée, la taxe sur les recettes brutes, les droits de timbre et de mutation ainsi que l'impôt sur le résultat), et affiche des différences sur le plan des assiettes fiscales et des taux d'imposition applicables, des lois et conventions fiscales, le cas échéant, ainsi que de la monnaie et des langues. En outre, le secteur des télécommunications fait face à des enjeux uniques qui créent de l'incertitude quant à l'application des lois fiscales ou à la séparation des impôts entre les administrations fiscales au pays et à l'étranger.

Incidence possible

Nous sommes assujettis au risque que les montants relatifs à l'impôt et aux taxes indirectes, y compris la charge d'impôt, soient considérablement différents des montants prévus, et qu'une tendance générale des administrations responsables de la perception des impôts au pays et à l'étranger à l'égard de l'adoption d'un plus grand nombre d'interprétations et de procédures de vérification rigoureuses pourrait avoir une incidence défavorable sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Nous avons des actifs et passifs d'impôt exigible et des actifs et passifs d'impôt différé importants, des charges d'impôt importantes et des paiements d'impôt en trésorerie importants. Les montants d'impôt sur le résultat sont basés sur les estimations que nous formulons en appliquant des méthodes comptables qui prévoient la comptabilisation de l'avantage relatif à une position fiscale uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie connexe sera réalisée. L'évaluation de la probabilité et du montant de l'avantage ainsi que le moment auquel ce montant sera réalisé pourraient avoir une incidence

importante sur le calcul du bénéfice net ou des flux de trésorerie. L'impôt sur le résultat devrait être calculé selon des taux prévus par la loi applicables se situant entre 25,3 % à 25,9 % pour 2021 (comparativement à 26,1 % en 2020). Ces prévisions pourraient varier si des modifications sont apportées aux interprétations, aux règlements, aux lois ou à la jurisprudence.

Le moment auquel a lieu la monétisation des actifs d'impôt différé est incertain, car il dépend de notre bénéfice futur et d'autres événements. Les montants de passifs d'impôt différé sont eux aussi incertains, car ils se fondent sur les taux d'imposition futurs pratiquement en vigueur qui avaient prise d'effet au moment du report et qui peuvent être modifiés par les autorités fiscales. De plus, les montants des paiements d'impôt en trésorerie et des passifs d'impôt exigible ainsi que des passifs d'impôt différé se basent également sur la composition prévue de nos produits d'exploitation tirés de nos diverses activités, laquelle est susceptible de changer.

Les activités de vérification et de révision des autorités fiscales ont une incidence sur le calcul définitif des montants réels des impôts indirects à payer ou à recevoir, de l'impôt sur le résultat à payer ou à recevoir, des passifs d'impôt différé, de l'impôt sur certains éléments compris dans le capital, et de la charge d'impôt sur le résultat. En conséquence, il n'existe aucune certitude que les taxes ou les impôts seront exigibles comme il était prévu ni que le montant ou le moment de la réception de ces actifs d'impôt, ou leur utilisation, seront semblables à ceux actuellement prévus.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Nous avons considérablement accru notre empreinte géographique et notre éventail de produits au cours des 12 derniers mois, ce qui accroît notre exposition à divers régimes fiscaux.

Mesures d'atténuation

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

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

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

10.15 L'économie

Catégorie de risque : Financier

Les risques auxquels l'économie canadienne est exposée comprennent les fluctuations des prix du pétrole, les taux d'intérêt et les niveaux de la dette à la consommation et de la dette hypothécaire, les fluctuations du marché de l'habitation, le moment auquel se produira une reprise de l'économie par suite de la pandémie de COVID-19 et le rythme auquel se produira cette reprise, ainsi que les incertitudes liées aux questions commerciales, y compris l'imposition continue de tarifs. Par ailleurs, alors que nous continuons d'accroître nos activités à l'échelle internationale en effectuant des acquisitions, notamment nos acquisitions récentes d'entreprises agricoles et les acquisitions que TELUS International continue d'effectuer, nous devenons plus sensibles aux conditions sur les marchés mondiaux. Entre-temps, les différends commerciaux entre les pays, de même que les autres incertitudes et développements d'ordre économique et politique à l'étranger, pourraient avoir des répercussions à l'échelle mondiale, tandis que les chaînes d'approvisionnement sont de plus en plus intégrées.

Incidence possible

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

Partout dans le monde, des pays pourraient avoir besoin d'un soutien financier supplémentaire, les notations du crédit des États souverains pourraient continuer à baisser, et certains pays pourraient ne pas être en mesure de respecter leurs obligations au titre de la dette souveraine. De telles conséquences économiques mondiales pourraient entraîner une augmentation du coût d'emprunt de sorte qu'il serait plus difficile d'obtenir du crédit, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre situation financière, notre performance financière et nos flux de trésorerie. L'incertitude économique et politique y compris, notamment, le retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne en 2020, communément appelé le « Brexit », pourrait miner la confiance des entreprises et faire en sorte que de nouveaux clients potentiels de TELUS International reportent leur décision de faire affaire avec TELUS International ou que les clients existants de TELUS International réduisent ou reportent leurs dépenses en ce qui concerne les services de TELUS International ou suppriment carrément ces dépenses prévues aux termes des contrats qu'ils ont conclus avec TELUS International.

Les fluctuations de l'économie canadienne pourraient avoir une incidence défavorable sur la croissance de nos clients, nos produits d'exploitation, notre rentabilité et nos flux de trésorerie disponibles, et possiblement faire en sorte que nous devions enregistrer une réduction de la valeur comptable de nos actifs, y compris, sans toutefois s'y limiter, nos immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéterminée (soit nos licences de spectre et notre goodwill). Une réduction de la valeur comptable des actifs entraînerait l'imputation d'une charge en résultat et une réduction des capitaux propres, mais n'aurait aucune incidence sur les flux de trésorerie.

Les fluctuations de l'économie mondiale pourraient avoir des répercussions diverses sur différents marchés verticaux. Les industries contracycliques telles que l'industrie agricole et l'industrie de la logistique devraient demeurer raisonnablement peu touchées, étant donné que les producteurs d'aliments, les distributeurs et les détaillants poursuivent leurs activités. L'industrie des soins de santé, particulièrement en ce qui a trait aux produits et services liés à la logistique ou aux vaccins, devrait afficher une bonne performance au fur et à mesure que les vaccins seront distribués, et les hôpitaux de même que les fournisseurs de soins de santé dans certains pays pourraient afficher une bonne performance. Les industries cycliques telles que l'industrie du commerce de détail, les industries du voyage et du tourisme d'accueil et d'autres industries continueront d'être touchées de façon défavorable en attendant que la distribution générale des vaccins ait lieu au cours de 2021.

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

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

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

La pandémie de COVID-19 a entraîné un ralentissement drastique de l'économie canadienne et de l'économie mondiale en 2020. Des signes de reprise se sont manifestés au cours de l'été et au troisième trimestre, en raison de la réduction des mesures mises en place et, en ce qui concerne le Canada, des programmes

d'aide gouvernementale, mais la conjoncture macroéconomique s'est détériorée vers la fin de l'année, lorsqu'il est devenu évident que la deuxième vague de la pandémie commençait. Nous nous attendons à ce que la pandémie continue de poser des défis pour l'économie canadienne et pour l'économie mondiale au moins au cours des deux premiers trimestres de 2021, malgré que des vaccins ont été développés et sont actuellement administrés, en fonction du rythme actuel de production des vaccins et de la capacité d'immunisation.

Nous nous attendons à ce que les taux d'intérêt demeurent faibles pendant un certain temps, fait déjà mentionné par plusieurs banques centrales, mais le maintien de faibles taux ne suffira pas à relancer l'économie, le repli étant imputable aux habitudes de consommation. Les taux d'intérêt devraient avoir une incidence positive nette sur les emprunts et les investissements de la société, mais cette incidence sera neutralisée par une baisse générale de la demande.

En 2020, le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain s'est avéré volatil; le dollar canadien s'est de façon générale apprécié au cours de l'exercice, passant de 1,30 $ à la fin de 2019, à 1,27 $ à la fin de 2020.

Les régimes de retraite à prestations définies, pris dans leur ensemble et compte tenu du plafond relatif à l'actif des régimes, affichaient un déficit de 913 millions de dollars au 31 décembre 2020 (comparativement à un déficit de 425 millions de dollars à la fin de 2019). Notre position de solvabilité, qui est déterminée en vertu de la *Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension*, se traduisait par un excédent estimé de 375 millions de dollars à la fin de 2020 (comparativement à un excédent de 372 millions de dollars à la fin de 2019).

Mesures d'atténuation

Bien que nous ne puissions pas atténuer complètement les risques économiques, la priorité que nous accordons avant tout aux clients et à l'atteinte d'une position de chef de file mondial en ce qui a trait à la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et notre équipe, soutient également nos efforts visant l'acquisition et la rétention des clients en dépit des fluctuations économiques qui touchent ces clients ainsi que notre société. Nous poursuivrons également nos initiatives en matière de réduction des coûts et nos initiatives d'efficacité opérationnelle dans le cadre de nos activités (se reporter à l'analyse présentée à la *rubrique 3*, *« Priorités de la société »*). Pour des renseignements sur nos politiques financières et nos plans en matière de structure du capital, se reporter à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.

Une augmentation de nos produits libellés en dollars américains pourrait nous aider à atténuer le risque de change, les produits que nous générons étant principalement libellés en dollars canadiens.

Nous avons recours à des contrats de change à terme et à des options sur devises pour fixer les taux de change sur les transactions, les engagements, le papier commercial et les billets libellés en dollars américains dans le but de nous aider à atténuer les risques liés aux fluctuations des taux de change, et nous cherchons à atténuer les risques liés aux régimes de retraite au moyen de la mise en application de politiques et procédures conçues pour gérer le risque d'investissement auquel nous sommes exposés, et de la surveillance continue de notre situation de capitalisation. Selon nos meilleures estimations, les cotisations en trésorerie à nos régimes de retraite à prestations définies pour 2021 s'élèveront à 50,6 millions de dollars (50,4 millions de dollars en 2020).

10.16 Litiges et questions d'ordre juridique

Catégorie de risque : Conformité

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

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

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

Puisque nous exerçons des activités à l'étranger, nous devons nous conformer non seulement aux lois et aux règlements canadiens, mais également aux lois et aux règlements locaux qui peuvent, dans une large mesure, différer considérablement des lois canadiennes et accroître les risques de responsabilité sur le plan de la réglementation et de la responsabilité juridique et fiscale auxquels nous faisons face. Au fur et à mesure que nous étendons nos activités dans d'autres pays, et que nous élargissons la prestation de produits et services dans ces pays, il se pourrait que nous soyons exposés à des risques accrus sur le plan de la réglementation et de la responsabilité juridique et fiscale. Dans certains cas, les lois étrangères prévoyant une application extraterritoriale pourraient également nous imposer des obligations. Se reporter à la *rubrique 10.3*, *« Questions de réglementation »*.

Incidence possible

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

Nous sommes généralement tenus de traiter et dans certains cas de recueillir et de stocker des données sensibles y compris, sans s'y limiter, des données à caractère personnel réglementées par le règlement intitulé General Data Protection Regulation, ainsi que par les lois intitulées Personal Information Protection and Electronic Documents Act, California Consumer Privacy Act, California Invasion of Privacy Act, Personal Data Protection Bill of 2018 et Data Privacy Act of 2012. L'adoption et la mise en application par les gouvernements de lois sur la protection des renseignements personnels de plus en plus rigoureuses pourraient entraîner une hausse des risques auxquels nous sommes exposés. Un recours collectif dont les demandeurs obtiendraient gain de cause ou des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle couronnées de succès pourraient, en raison de leur nature, entraîner le paiement de dommages-intérêts considérables, qui pourraient avoir une incidence défavorable sur les résultats financiers et les résultats d'exploitation du défendeur.

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

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

L'équipe de TELUS Santé et les cliniques médicales offrent de nouveaux services (comme les soins virtuels et les prescriptions électroniques), y compris aux consommateurs dans certains cas, et par l'entremise de partenariats conclus avec des tiers dans d'autres cas, ce qui entraîne de nouveaux risques liés aux paramètres, comme la dépendance envers nos tiers fournisseurs aux fins du respect des lois et/ou du respect des normes professionnelles médicales, et accroît la probabilité d'une intervention politique.

Tandis que nous accroissons le nombre de produits et services que nous offrons dans le domaine des technologies agricoles (p. ex., des solutions de gestion et de surveillance de la santé des animaux) et que nous offrons ces produits et services dans un plus grand nombre de pays, nous sommes exposés à des risques accrus liés à la conformité à la réglementation, à la sécurité des données ainsi qu'à la protection des renseignements personnels.

La croissance et le développement des industries axées sur la technologie ont eu pour effet d'accroître la valeur de la propriété intellectuelle et des droits patrimoniaux. La tendance favorisant le paiement de dommages-intérêts, les coûts engagés pour se défendre et la propension au règlement des réclamations

pourraient inciter les détenteurs de droits de propriété intellectuelle à présenter des réclamations en matière de violation de manière plus vigoureuse. En raison de la multitude de technologies et de systèmes que nous utilisons aux fins de la prestation de nos produits et services, ainsi que de l'évolution rapide et de la complexité de ces technologies, il est raisonnable de s'attendre à une recrudescence du nombre de litiges liés à la propriété intellectuelle et aux droits patrimoniaux.

Mesures d'atténuation

Nous sommes d'avis que nous avons mis en place des politiques, des contrôles, des processus et des ententes contractuelles raisonnables, ainsi que des couvertures d'assurance, pour assurer la conformité et limiter notre exposition. Nous avons désigné un responsable en chef des données et administrateur fiduciaire, dont le rôle consiste à veiller à ce que nous ayons des processus et contrôles appropriés en place pour faciliter la conformité à toutes les exigences de la législation et à faire rapport au comité d'audit en ce qui concerne la conformité.

Nous avons une équipe de professionnels du domaine juridique qui nous fournit des conseils et gère les risques liés aux réclamations et aux réclamations possibles. Cette équipe conteste vigoureusement les recours collectifs et les autres poursuites intentés contre notre société, cherche à obtenir des règlements dans les cas appropriés, évalue régulièrement nos pratiques commerciales et surveille les faits nouveaux d'ordre juridique qui pourraient avoir une incidence sur les risques. L'équipe a pour pratique de demander et d'obtenir les protections contractuelles conformes aux pratiques courantes du secteur, de manière à atténuer les risques de violation de la propriété intellectuelle, et elle s'efforce de protéger nos droits de propriété intellectuelle au moyen de litiges et d'autres mesures.

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

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

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

11 Définitions et rapprochements

11.1 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières

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

Bénéfice net ajusté et bénéfice par action de base ajusté : Ces mesures servent à évaluer la performance consolidée et, selon la direction, elles ne tiennent pas compte des éléments qui pourraient occulter les tendances sous-jacentes concernant la performance ou des éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas nos activités continues. Ces mesures ne doivent pas être substituées au bénéfice net et au bénéfice par action de base pour évaluer la performance de TELUS. (Se reporter au tableau *« Rapprochement du bénéfice net ajusté »* et au tableau *« Rapprochement du BPA de base ajusté »*, à la *rubrique 1.3*.)

Intensité des dépenses d'investissement : Cette mesure est calculée comme les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) divisées par le total des produits d'exploitation et autres produits. Cette mesure fournit une méthode utile pour comparer le niveau des dépenses d'investissement avec celui d'autres entreprises de tailles diverses du même secteur.

Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») : Avec prise d'effet à l'exercice 2020, il s'agit d'une mesure historique représentant le total des dividendes des quatre trimestres les plus récents déclarés, tels qu'ils sont présentés dans les états financiers, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes, divisé par le total des flux de trésorerie disponibles pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires. Les flux de trésorerie disponibles annuels sont le dénominateur applicable aux exercices.

Notre fourchette cible est un ratio de distribution annuel lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation sur une base prospective, plutôt que sur une base actuelle. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.)

Calcul du ratio de distribution lié aux actions ordinaires, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes

Calculé selon les mesures de la direction

Périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2020**	2019
Total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés	**1 520**	1 358
Total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés réinvestis dans des actions ordinaires	**(561)**	(290)
Numérateur – total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	**959**	1 068
Dénominateur – flux de trésorerie disponibles	**1 435**	932
Ratio (en %)	**67**	115

Calcul du ratio de dividendes déclarés sur les actions ordinaires par rapport aux entrées liées aux activités d'exploitation, moins les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)

Calculé selon les mesures conformes aux normes IFRS de l'IASB les plus comparables

Périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2020**	2019
Numérateur – total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés	**1 520**	1 358
Entrées liées aux activités d'exploitation	**4 574**	3 927
Déduire :		
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**(2 775)**	(2 906)
Dénominateur – entrées liées aux activités d'exploitation moins les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**1 799**	1 021
Ratio (en %)	**84**	133

Couverture par le bénéfice : Cette mesure est définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et dans les règlements connexes, qui est calculée comme suit :

Calcul du ratio de couverture par le bénéfice

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2020**	2019
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**1 207**	1 746
Impôt sur le résultat (attribuable aux actions ordinaires)	**428**	455
Coûts d'emprunt (attribuables aux actions ordinaires)[1]	**749**	724
Numérateur	**2 384**	2 925
Dénominateur – coûts d'emprunt	**749**	724
Ratio (fois)	**3,2**	4,0

1 Intérêts sur la dette à long terme plus les intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts et plus la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, plus la réintégration des intérêts comptabilisés à l'actif et moins les coûts d'emprunt attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle.

BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) : Nous avons publié des indications au sujet du BAIIA et l'avons inclus dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé utilisée pour évaluer la performance consolidée. Le BAIIA est une mesure commune à laquelle les investisseurs et les établissements de crédit recourent largement en tant qu'indicateur de performance opérationnelle d'une société et de sa capacité de contracter des dettes et d'en assurer le service, ainsi qu'à titre de paramètre d'évaluation. Le BAIIA ne doit pas être substitué au bénéfice net comme mesure de la performance de TELUS ni utilisé comme mesure des flux de trésorerie. Le BAIIA tel qu'il est calculé par TELUS correspond aux produits d'exploitation et autres produits moins les montants inscrits aux postes « Achat de biens et services » et « Charge au titre des avantages du personnel ».

Nous calculons le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, car il constitue une composante du **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** et du **ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**.

Nous calculons également un **BAIIA ajusté** qui exclurait les éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas nos activités habituelles ou continues; selon nous, ce BAIIA ne devrait pas être considéré comme une mesure d'évaluation à long terme et ne devrait pas être pris en compte aux fins d'une évaluation de notre capacité à assurer le service de la dette ou à contracter des dettes.

Rapprochement du BAIIA

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2020**	2019
Bénéfice net	**1 260**	1 776
Coûts de financement	**771**	733
Impôt sur le résultat	**451**	468
Amortissement des immobilisations corporelles	**2 107**	1 929
Amortissement des immobilisations incorporelles	**905**	648
BAIIA	**5 494**	5 554
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**259**	134
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**5 753**	5 688
Ajouter : autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières	**19**	5
Déduire : retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International	**(71)**	–
BAIIA ajusté	**5 701**	5 693

Calcul de la marge du BAIIA

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2020**	2019
Numérateur – BAIIA	**5 494**	5 554
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits	**15 463**	14 658
Marge du BAIIA (en %)	**35,5**	37,9

Calcul de la marge du BAIIA ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf la marge)	**2020**	2019
Numérateur – BAIIA ajusté	**5 701**	5 693
Produits d'exploitation et autres produits ajustés :		
Produits d'exploitation et autres produits	**15 463**	14 658
Autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières	**19**	5
Retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein de TELUS International	**(71)**	–
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits ajustés	**15 411**	14 663
Marge du BAIIA ajusté (en %)	**37,0**	38,8

Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts : Cette mesure est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts divisé par le montant net des charges d'intérêts, calculé sur 12 mois. Cette mesure est semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, comme il est décrit à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*.

Flux de trésorerie disponibles : Nous présentons cette mesure comme un indicateur supplémentaire de notre performance opérationnelle, et il n'existe aucune définition généralement reconnue des flux de trésorerie disponibles au sein de l'industrie. Les flux de trésorerie disponibles ne doivent pas être substitués aux mesures présentées dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils excluent les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs), le produit tiré des actifs cédés ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils fournissent une estimation des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation qui sont disponibles après les dépenses d'investissement (excluant les acquisitions de licences de spectre) et qui peuvent notamment être utilisés pour payer les dividendes, rembourser la dette, racheter des actions, ou effectuer d'autres investissements. Nous ne tenons pas compte de l'incidence des changements comptables qui n'ont aucune incidence sur la trésorerie, tels que IFRS 15 et IFRS 16. Les flux de trésorerie disponibles peuvent être complétés de temps à autre par le produit tiré des actifs cédés ou par les activités de financement.

Calcul des flux de trésorerie disponibles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2020**	2019
BAIIA	**5 494**	5 554
Déduire : profits sans effet sur la trésorerie découlant de la vente d'immobilisations corporelles	**(4)**	(21)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	**35**	(36)
Incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat (incidence d'IFRS 15) et des options de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS	**43**	(118)
Incidence de la composante capital des contrats de location (incidence d'IFRS 16)	**(365)**	(333)
Contrats de location comptabilisés antérieurement à titre de contrats de location-financement (incidence d'IFRS 16)	**86**	108
Éléments des tableaux consolidés des flux de trésorerie :		
Rémunération fondée sur des actions, montant net	**27**	(2)
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	**102**	78
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	**(51)**	(41)
Intérêts versés	**(740)**	(714)
Intérêts reçus	**13**	7
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)[1]	**(2 775)**	(2 906)
Flux de trésorerie disponibles avant impôt	**1 865**	1 576
Impôt sur le résultat payé, déduction faite des remboursements	**(430)**	(644)
Flux de trésorerie disponibles	**1 435**	932

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

Le tableau ci-dessous présente le rapprochement des flux de trésorerie disponibles selon notre définition et des entrées liées aux activités d'exploitation.

Rapprochement des flux de trésorerie disponibles et des entrées liées aux activités d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2020**	2019
Flux de trésorerie disponibles	**1 435**	932
Ajouter (déduire) :		
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**2 775**	2 906
Ajustements aux fins du rapprochement avec les entrées liées aux activités d'exploitation	**364**	89
Entrées liées aux activités d'exploitation	**4 574**	3 927

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

Calcul de la dette nette

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	**2020**	2019
Dette à long terme, y compris la tranche courante	**20 288**	18 474
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme	**97**	87
(Actifs) passifs dérivés, montant net	**120**	(37)
Cumul des autres éléments du résultat global découlant des instruments financiers utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change associés aux titres de créance à long terme libellés en dollars américains (excluant les incidences fiscales)	**69**	110
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**(848)**	(535)
Emprunts à court terme	**100**	100
Dette nette	**19 826**	18 199

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

Montant net des charges d'intérêts : Cette mesure est le dénominateur utilisé pour calculer le **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**. Le montant net des charges d'intérêts représente les coûts de financement excluant les intérêts sur la dette à long terme comptabilisés à l'actif, les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel et les recouvrements liés au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette, calculés sur 12 mois. Les charges comptabilisées relativement à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, le cas échéant, sont prises en compte dans le montant net des charges d'intérêts. Le montant net des charges d'intérêts s'est établi à 792 millions de dollars en 2020, et à 755 millions de dollars en 2019.

Coûts de restructuration et autres coûts : Afin de réduire nos coûts permanents, nous engageons des coûts de restructuration supplémentaires connexes non récurrents. Il est également possible que nous engagions des charges inhabituelles, qui sont comprises dans les autres coûts, lorsque nous apportons des changements importants ou structurels à nos modèles d'affaires ou à nos modèles d'exploitation, ou que nous menons des activités d'intégration postacquisition. Les autres coûts comprennent les coûts externes supplémentaires atypiques engagés relativement aux acquisitions ou cessions d'entreprises, ainsi que les coûts importants liés aux litiges, dans le cas de pertes ou de règlements, aux décisions réglementaires rétrospectives défavorables, et aux coûts inhabituels supplémentaires engagés en raison de la pandémie de COVID-19.

Composantes des coûts de restructuration et autres coûts

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2020**	2019
Achat de biens et services	**209**	65
Charge au titre des avantages du personnel	**50**	69
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**259**	134

11.2 Indicateurs opérationnels

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

Montant facturé mensuel moyen par abonné (« MFMMA ») des téléphones mobiles – calculé comme les produits tirés des services de réseau découlant des forfaits, des frais d'itinérance et des frais d'utilisation mensuels, ainsi que des remboursements mensuels sur le solde impayé au titre des appareils des abonnés ayant signé un contrat, divisés par le nombre moyen d'abonnés des téléphones mobiles dans le réseau au cours de la période, et le résultat est exprimé en tant que taux mensuel.

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

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

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

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

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

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

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

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

Rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière

Il incombe à la direction de TELUS Corporation (« TELUS » ou la « société ») d'établir et de maintenir un contrôle interne adéquat à l'égard de l'information financière et d'en évaluer l'efficacité.

Le président et chef de la direction et le vice-président à la direction et chef des services financiers de TELUS ont évalué l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2020, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est un processus qui est conçu par le président et chef de la direction et le vice-président à la direction et chef des services financiers ou sous la supervision de ces personnes, et qui est mis en œuvre par le conseil d'administration, la direction et d'autres membres du personnel de manière à fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers à des fins de communication de l'information ont été établis conformément aux principes comptables généralement reconnus.

En raison des limites inhérentes au contrôle interne à l'égard de l'information financière, des inexactitudes pourraient ne pas être décelées en temps opportun. De plus, les projections de toute évaluation de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière pour des périodes ultérieures sont assujetties au risque que les contrôles deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques ou aux procédures diminue. En se fondant sur l'évaluation mentionnée au paragraphe précédent, la direction a déterminé que le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société est efficace au 31 décembre 2020. En ce qui a trait à cette évaluation, aucune faiblesse significative du contrôle interne à l'égard de l'information financière n'a été constatée par la direction au 31 décembre 2020.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., un cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant, a procédé à l'audit des états financiers consolidés de la société pour l'exercice clos le 31 décembre 2020 et, comme en fait mention le Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant, il a exprimé une opinion sans réserve sur l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2020.

Doug French
Vice-président à la direction
et chef des services financiers
Le 11 février 2021

Darren Entwistle
Président
et chef de la direction
Le 11 février 2021

Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant

Aux actionnaires et au conseil d'administration de TELUS Corporation

Opinion sur les états financiers

Nous avons effectué l'audit des états consolidés de la situation financière ci-joints de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société ») aux 31 décembre 2020 et 2019, des états consolidés du résultat net et du résultat global, des états consolidés des variations des capitaux propres et des tableaux consolidés des flux de trésorerie connexes pour chacun des deux exercices compris dans la période close le 31 décembre 2020 ainsi que des notes annexes (collectivement, les états financiers). À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la société aux 31 décembre 2020 et 2019, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour chacun des deux exercices compris dans la période close le 31 décembre 2020, conformément aux Normes internationales d'information financière (normes IFRS) publiées par l'International Accounting Standards Board.

Nous avons également effectué l'audit, conformément aux normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis (le « PCAOB »), du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2020, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, et notre rapport daté du 11 février 2021 exprime une opinion sans réserve sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société.

Fondement de l'opinion

La direction de la société est responsable des états financiers. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers de la société, sur la base de nos audits. Nous sommes un cabinet d'experts-comptables inscrit auprès du PCAOB et nous devons être indépendants de la société conformément aux lois fédérales américaines sur les valeurs mobilières et aux règles et règlements applicables de la Securities and Exchange Commission et du PCAOB.

Nous avons effectué nos audits selon les normes publiées par le PCAOB. Ces normes requièrent que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent d'erreurs ou de fraudes. Nos audits comprennent la mise en œuvre de procédures en vue d'évaluer les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent d'erreurs ou de fraudes, et la mise en œuvre de procédures en réponse à ces risques. Ces procédures comprennent le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Nos audits comportent également l'évaluation des méthodes comptables retenues et des estimations importantes faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers. Nous estimons que nos audits constituent un fondement raisonnable à notre opinion.

Éléments critiques de l'audit

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

Perte de valeur du goodwill – Se reporter aux notes 1 f) et 18 des états financiers

Description de l'élément critique de l'audit

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

- des projections au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance;
- des hypothèses et des estimations connexes liées au risque économique quant à la probabilité de l'atteinte des mesures et des indicateurs opérationnels clés;
- le coût moyen pondéré futur du capital.

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

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

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

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

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

Description de l'élément critique de l'audit

La société a conclu le regroupement des activités de Competence Call Center (« CCC ») et de l'entreprise d'annotation de données de Lionbridge Technologies, Inc. (« Lionbridge AI ») et comptabilise les actifs acquis et les passifs repris à la juste valeur à la date d'acquisition, y compris les immobilisations incorporelles liées aux relations clients et à l'actif d'externalisation ouverte. L'évaluation de la juste valeur des immobilisations incorporelles a obligé la direction à faire des estimations importantes et à poser des hypothèses importantes pour établir des prévisions relatives aux flux de trésorerie futurs.

Même si la direction formule plusieurs estimations et hypothèses afin de déterminer la juste valeur des relations clients acquises à l'égard de CCC et de Lionbridge AI et de l'actif d'externalisation ouverte acquis en ce qui concerne Lionbridge AI, les estimations et hypothèses comportant le plus haut niveau de subjectivité sont les prévisions des produits futurs découlant des clients existants et des taux d'actualisation utilisés pour évaluer les relations clients, ainsi que l'approximation du temps qu'il faudra pour remplacer le personnel utilisé pour évaluer l'actif d'externalisation ouverte. La mise en œuvre de procédures d'audit en vue d'évaluer ces estimations et hypothèses a nécessité un degré élevé de jugement et un travail d'audit plus étendu, notamment la participation de spécialistes en juste valeur.

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

Nos procédures d'audit portant sur les prévisions des produits futurs, des taux d'actualisation et du temps qu'il faudra pour remplacer les hypothèses utilisées pour déterminer la juste valeur des immobilisations incorporelles acquises ont notamment compris les suivantes :

- Nous avons évalué l'efficacité des contrôles à l'égard de la détermination de la juste valeur des relations clients et de l'actif d'externalisation ouverte au moment de l'acquisition, y compris les contrôles de la direction à l'égard des principales hypothèses utilisées dans le cadre des évaluations.
- Nous avons évalué le caractère raisonnable des prévisions des produits futurs de la direction en procédant ainsi :
  - Nous avons inspecté les contrats conclus avec les clients pour corroborer l'existence de contrats juridiquement exécutoires, et nous avons inspecté et évalué les plans d'affaires de la direction visant à faire croître les produits liés à ces clients.
  - Nous avons évalué le caractère raisonnable des prévisions des produits futurs faites par la direction en les comparant aux projections des résultats historiques et à des sources externes, y compris les tendances du secteur et les données historiques de sociétés similaires.
- Avec l'aide de spécialistes de la juste valeur, nous avons évalué le caractère raisonnable des taux d'actualisation en testant les sources d'information sur lesquelles repose la détermination des taux d'actualisation ainsi qu'en définissant une fourchette de taux indépendants fondés sur les données de l'industrie et en les comparant aux taux d'actualisation utilisés par la direction.
- Avec l'aide de spécialistes de la juste valeur, nous avons évalué le caractère approprié de la méthode d'évaluation et avons effectué une évaluation indépendante du temps qu'il faudra pour remplacer les hypothèses utilisées pour évaluer l'actif d'externalisation ouverte, y compris recalculer la valeur approximative du personnel responsable de l'externalisation ouverte et effectuer une analyse de sensibilité pour corroborer la valeur de l'occasion perdue.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

Comptables professionnels agréés
Vancouver, Canada
Le 11 février 2021

Nous sommes les auditeurs de la société depuis 2002.

Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant

Aux actionnaires et au conseil d'administration de TELUS Corporation

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

Nous avons effectué l'audit de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société ») au 31 décembre 2020, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (« COSO »). À notre avis, la société maintenait, dans tous ses aspects significatifs, un contrôle interne efficace à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2020, selon les critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le COSO.

Nous avons également effectué l'audit, conformément aux normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis (le « PCAOB »), des états financiers consolidés de la société au 31 décembre 2020 et pour l'exercice clos à cette date, et notre rapport daté du 11 février 2021 exprime une opinion sans réserve sur ces états financiers.

Fondement de l'opinion

La direction de la société est responsable de maintenir l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière et de procéder à l'évaluation de l'efficacité de celui-ci, énoncée dans le rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société en nous fondant sur notre audit. Nous sommes un cabinet d'experts-comptables inscrit auprès du PCAOB et nous devons être indépendants de la société conformément aux lois fédérales américaines sur les valeurs mobilières et aux règles et règlements applicables de la Securities and Exchange Commission et du PCAOB.

Notre audit a été réalisé conformément aux normes d'audit publiées par le PCAOB. Ces normes exigent que l'audit soit planifié et réalisé de façon à obtenir l'assurance raisonnable qu'un contrôle interne efficace à l'égard de l'information financière était maintenu, dans tous ses aspects significatifs. Notre audit a comporté l'acquisition d'une compréhension du contrôle interne à l'égard de l'information financière, une évaluation du risque de l'existence d'une faiblesse significative, des tests et une évaluation de l'efficacité de la conception et du fonctionnement du contrôle interne en fonction de notre évaluation du risque, ainsi que la mise en œuvre des autres procédures que nous avons jugées nécessaires dans les circonstances. Nous estimons que notre audit constitue une base raisonnable sur laquelle fonder notre opinion.

Définition et limites du contrôle interne à l'égard de l'information financière

Le contrôle interne à l'égard de l'information financière d'une société est un processus qui est conçu de manière à fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers aux fins de la publication de l'information financière ont été établis conformément aux Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière d'une société comprend les politiques et les procédures qui 1) ont trait à la tenue de dossiers suffisamment détaillés qui donnent une image fidèle des opérations et des cessions d'actifs de la société; 2) fournissent une assurance raisonnable que les opérations sont inscrites comme il se doit pour permettre la préparation des états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board et que les encaissements et les décaissements de la société ne sont effectués qu'avec l'autorisation de la direction et du conseil d'administration de la société; 3) fournissent une assurance raisonnable concernant la prévention ou la détection en temps opportun de toute acquisition, utilisation ou cession non autorisée d'actifs de la société qui pourrait avoir une incidence significative sur les états financiers.

En raison des limites qui lui sont inhérentes, il se peut que le contrôle interne à l'égard de l'information financière ne permette pas de prévenir ou de détecter certaines anomalies. De plus, les projections de toute évaluation de l'efficacité pour des périodes ultérieures sont assujetties au risque que les contrôles internes deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques ou aux procédures diminue.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

Comptables professionnels agréés
Vancouver, Canada
Le 11 février 2021

États consolidés du résultat net et du résultat global

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	Note	2020	2019
Produits d'exploitation			
Services		**13 277 $**	12 400 $
Équipement		**2 064**	2 189
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	*6*	**15 341**	14 589
Autres produits	*7*	**122**	69
Produits d'exploitation et autres produits		**15 463**	14 658
Charges d'exploitation			
Achat de biens et services		**6 268**	6 070
Charge au titre des avantages du personnel	*8*	**3 701**	3 034
Amortissement des immobilisations corporelles	*17*	**2 107**	1 929
Amortissement des immobilisations incorporelles	*18*	**905**	648
		12 981	11 681
Bénéfice d'exploitation		**2 482**	2 977
Coûts de financement	*9*	**771**	733
Bénéfice avant impôt		**1 711**	2 244
Impôt sur le résultat	*10*	**451**	468
Bénéfice net		**1 260**	1 776
Autres éléments du résultat global	*11*		
Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat			
Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie		**(111)**	84
Écart de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger		**113**	20
		2	104
Éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat			
Modification de l'évaluation des actifs financiers de placement		**14**	12
Réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel		**(312)**	(338)
		(298)	(326)
		(296)	(222)
Bénéfice global		**964 $**	1 554 $
Bénéfice net attribuable :			
Aux actions ordinaires		**1 207 $**	1 746 $
Aux participations ne donnant pas le contrôle		**53**	30
		1 260 $	1 776 $
Bénéfice global attribuable :			
Aux actions ordinaires		**893 $**	1 516 $
Aux participations ne donnant pas le contrôle		**71**	38
		964 $	1 554 $
Bénéfice net par action ordinaire*	*12*		
De base		**0,95 $**	1,45 $
Dilué		**0,94 $**	1,45 $
Nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires en circulation*			
De base		**1 275**	1 204
Dilué		**1 278**	1 204

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

*Ces montants reflètent l'application rétrospective du fractionnement d'actions survenu le 17 mars 2020 (se reporter à la *note 28 b*).

États consolidés de la situation financière

Aux 31 décembre (en millions)	Note	**2020**	2019
Actif			
Actifs courants			
Trésorerie et placements temporaires, montant net		**848 $**	535 $
Débiteurs	*6 b)*	**2 355**	1 962
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir		**148**	127
Stocks	*1 l)*	**407**	437
Actifs sur contrat	*6 c)*	**439**	737
Charges payées d'avance	*20*	**484**	547
Actifs dérivés courants	*4 h)*	**2**	8
		4 683	4 353
Actifs non courants			
Immobilisations corporelles, montant net	*17*	**15 014**	14 232
Immobilisations incorporelles, montant net	*18*	**15 026**	12 846
Goodwill, montant net	*18*	**7 235**	5 307
Actifs sur contrat	*6 c)*	**268**	328
Autres actifs à long terme	*20*	**1 106**	919
		38 649	33 632
		43 332 $	37 985 $
Passif et capitaux propres			
Passifs courants			
Emprunts à court terme	*22*	**100 $**	100 $
Créditeurs et charges à payer	*23*	**2 962**	2 749
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer		**135**	55
Dividendes à payer	*13*	**403**	352
Facturation par anticipation et dépôts de clients	*24*	**772**	675
Provisions	*25*	**73**	288
Tranche courante de la dette à long terme	*26*	**1 432**	1 332
Passifs dérivés courants	*4 h)*	**32**	23
		5 909	5 574
Passifs non courants			
Provisions	*25*	**924**	590
Dette à long terme	*26*	**18 856**	17 142
Autres passifs à long terme	*27*	**1 265**	806
Impôt sur le résultat différé	*10*	**3 776**	3 214
		24 821	21 752
Passif		**30 730**	27 326
Capitaux propres			
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	*28*	**12 074**	10 548
Participations ne donnant pas le contrôle		**528**	111
		12 602	10 659
		43 332 $	37 985 $
Passifs éventuels	*29*		

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

Approuvé par le conseil d'administration,

David L. Mowat
Administrateur

R.H. Auchinleck
Administrateur

États consolidés des variations des capitaux propres

		Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires							
		Capital d'apport							
		Actions ordinaires *(note 28)*							
(en millions)	Note	Nombre d'actions*	Capital social	Surplus d'apport	Bénéfices non distribués	Cumul des autres éléments du résultat global	Total	Participations ne donnant pas le contrôle	Total
Solde au 1er janvier 2019		1 197	5 390 $	383 $	4 321 $	11 $	10 105 $	74 $	10 179 $
Bénéfice net		–	–	–	1 746	–	1 746	30	1 776
Autres éléments du résultat global	*11*	–	–	–	(338)	108	(230)	8	(222)
Dividendes	*13*	–	–	–	(1 358)	–	(1 358)	–	(1 358)
Dividendes réinvestis et paiements facultatifs en trésorerie	*13 b), 14 c)*	8	184	–	–	–	184	–	184
Rémunération fondée sur des actions mise en équivalence		1	13	20	–	–	33	–	33
Option de règlement en capitaux propres net liée aux attributions d'options sur actions		–	1	(1)	–	–	–	–	–
Émission d'actions ordinaires dans le cadre de regroupements d'entreprises		3	72	–	–	–	72	–	72
Variation des participations dans une filiale		–	–	(4)	–	–	(4)	(1)	(5)
Solde au 31 décembre 2019		1 209	5 660 $	398 $	4 371 $	119 $	10 548 $	111 $	10 659 $
Solde au 1er janvier 2020		**1 209**	**5 660 $**	**398 $**	**4 371 $**	**119 $**	**10 548 $**	**111 $**	**10 659 $**
Bénéfice net		**–**	**–**	**–**	**1 207**	**–**	**1 207**	**53**	**1 260**
Autres éléments du résultat global	*11*	**–**	**–**	**–**	**(312)**	**(2)**	**(314)**	**18**	**(296)**
Dividendes	*13*	**–**	**–**	**–**	**(1 520)**	**–**	**(1 520)**	**–**	**(1 520)**
Dividendes réinvestis et paiements facultatifs en trésorerie	*13 b), 14 c)*	**23**	**541**	**–**	**–**	**–**	**541**	**–**	**541**
Rémunération fondée sur des actions mise en équivalence	*14 b)*	**1**	**15**	**82**	**–**	**–**	**97**	**–**	**97**
Émission d'actions dans le cadre de regroupements d'entreprises	*18 b)*	**–**	**8**	**–**	**–**	**–**	**8**	**–**	**8**
Actions ordinaires émises	*28 a)*	**58**	**1 453**	**–**	**–**	**–**	**1 453**	**–**	**1 453**
Variation des participations dans une filiale	*28 d)*	**–**	**–**	**54**	**–**	**–**	**54**	**346**	**400**
Solde au 31 décembre 2020		**1 291**	**7 677 $**	**534 $**	**3 746 $**	**117 $**	**12 074 $**	**528 $**	**12 602 $**

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

*Ces montants reflètent l'application rétrospective du fractionnement d'actions survenu le 17 mars 2020 (se reporter à la *note 28 b*).

Tableaux consolidés des flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2020	2019
Activités d'exploitation			
Bénéfice net		**1 260 $**	1 776 $
Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des entrées liées aux activités d'exploitation :			
Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles		**3 012**	2 577
Impôt sur le résultat différé	*10*	**76**	115
Charge de rémunération fondée sur des actions, montant net	*14 a)*	**27**	(2)
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	*15 a)*	**102**	78
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel		**(51)**	(41)
Actifs sur contrat non courants		**60**	130
Montants non facturés non courants à recevoir des clients au titre du financement	*20*	**(136)**	(178)
Perte liée aux placements mis en équivalence	*7, 21*	**29**	(4)
Autres		**(75)**	(192)
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	*31 a)*	**270**	(332)
Entrées liées aux activités d'exploitation		**4 574**	3 927
Activités d'investissement			
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	*31 a)*	**(2 822)**	(2 952)
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre		**–**	(942)
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions, montant net	*18 b)*	**(3 205)**	(1 105)
Avances aux coentreprises immobilières et à l'entreprise associée et participations dans les coentreprises immobilières et l'entreprise associée	*21*	**(100)**	(35)
Sommes reçues des coentreprises immobilières	*21*	**5**	7
Produit d'une cession		**86**	16
Placement dans des placements de portefeuille et autres		**(129)**	(33)
Sorties liées aux activités d'investissement		**(6 165)**	(5 044)
Activités de financement	*31 b)*		
Actions ordinaires émises		**1 495**	–
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	*13 a)*	**(930)**	(1 149)
Émission (remboursement) d'emprunts à court terme, montant net		**(8)**	(1)
Émission de titres de créance à long terme	*26*	**4 882**	7 705
Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme	*26*	**(3 863)**	(5 261)
Actions d'une filiale émises aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle	*28 d)*	**400**	(9)
Autres		**(72)**	(47)
Entrées liées aux activités de financement		**1 904**	1 238
Situation de trésorerie			
Augmentation de la trésorerie et des placements temporaires, montant net		**313**	121
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début		**535**	414
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin		**848 $**	535 $
Informations supplémentaires sur les flux de trésorerie d'exploitation			
Intérêts versés		**(740)$**	(714)$
Intérêts reçus		**13 $**	7 $
Impôt sur le résultat payé, montant net			
Relativement au bénéfice global		**(397)$**	(629)$
Relativement aux acquisitions d'entreprises		**(33)**	(15)
		(430)$	(644)$

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

Notes annexes

31 décembre 2020

TELUS Corporation est l'une des plus importantes sociétés de télécommunications du Canada; elle offre un vaste éventail de services et de produits de télécommunications, qui incluent des services mobiles et filaires de transmission de la voix et de données. Les services de transmission de données comprennent les services de protocole Internet, de télévision, d'hébergement, de technologie de l'information gérée et les services fondés sur l'infonuagique, des solutions en matière de soins de santé, les services à la clientèle et aux entreprises ainsi que les services résidentiels et aux entreprises reposant sur la technologie intelligente (y compris les services de sécurité et les services agricoles).

TELUS Corporation a été constituée en société par actions en vertu de la loi intitulée Company Act (Colombie-Britannique) le 26 octobre 1998, sous la dénomination BCT.TELUS Communications Inc. (« BCT »). Le 31 janvier 1999, conformément à un plan d'arrangement aux termes de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* approuvé par le tribunal et intervenu entre BCT, BC TELECOM Inc. et l'ancienne société située en Alberta, TELUS Corporation (« TC »), BCT a acquis la totalité des actions de BC TELECOM Inc. et de TC en échange d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de BCT et BC TELECOM Inc. a été dissoute. Le 3 mai 2000, BCT a changé sa dénomination pour TELUS Corporation et en février 2005, TELUS Corporation est devenue assujettie à la Business Corporations Act (Colombie-Britannique), loi qui a remplacé la Company Act (Colombie-Britannique). TELUS Corporation a son siège social au 510 West Georgia Street, Floor 7, Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 0M3.

Les expressions « TELUS », « nous », « notre », « nos », « nôtre » et « nous-mêmes » désignent TELUS Corporation et, dans les cas où le contexte le permet ou l'exige, ses filiales.

Notes annexes	Page
Application générale	
1. Résumé des principales méthodes comptables	136
2. Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	143
3. Politiques financières liées à la structure du capital	144
4. Instruments financiers	147
Éléments portant sur les résultats d'exploitation consolidés	
5. Information sectorielle	153
6. Produits tirés de contrats conclus avec des clients	155
7. Autres produits	156
8. Charge au titre des avantages du personnel	156
9. Coûts de financement	157
10. Impôt sur le résultat	157
11. Autres éléments du résultat global	159
12. Montants par action	159
13. Dividendes par action	160
14. Rémunération fondée sur des actions	160
15. Avantages du personnel futurs	163
16. Coûts de restructuration et autres coûts	169
Éléments portant sur la situation financière consolidée	
17. Immobilisations corporelles	170
18. Immobilisations incorporelles et goodwill	171
19. Contrats de location	175
20. Autres actifs à long terme	176
21. Coentreprises immobilières et participation dans une entreprise associée	177
22. Emprunts à court terme	179
23. Créditeurs et charges à payer	179
24. Facturation par anticipation et dépôts de clients	179
25. Provisions	180
26. Dette à long terme	181
27. Autres passifs à long terme	185
28. Capitaux propres	185
29. Passifs éventuels	186
Autres	
30. Transactions entre parties liées	188
31. Informations supplémentaires sur les tableaux des flux de trésorerie	189

1 Résumé des principales méthodes comptables

Nos états financiers consolidés sont exprimés en dollars canadiens. Les principes comptables généralement reconnus que nous utilisons sont les Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board (les « normes IFRS de l'IASB ») et les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Les principes comptables généralement reconnus exigent que nous présentions les méthodes comptables que nous avons choisies dans les cas où nous avons été obligés de sélectionner parmi diverses méthodes comptables conformes aux principes comptables généralement reconnus. Dans certains autres cas, y compris lorsque aucun choix de méthodes n'est autorisé, nous sommes également tenus de présenter la façon dont nous avons appliqué certaines méthodes comptables. Lorsque nous choisissons et appliquons les méthodes comptables, nous prenons en compte, entre autres facteurs, les caractéristiques qualitatives fondamentales de l'information financière utile, à savoir la pertinence et l'image fidèle. Dans le cadre de notre évaluation, nous estimons que les informations à fournir imposées à l'égard de nos méthodes comptables n'ont pas toutes le même degré d'importance pour nous, comme le décrit le tableau ci-joint; leur importance relative évoluera pour nous avec le temps au fil de notre propre évolution.

Ces états financiers consolidés pour chacun des exercices clos les 31 décembre 2020 et 2019 ont été autorisés par notre conseil d'administration pour publication le 11 février 2021.

a) Périmètre de consolidation

Nos états financiers consolidés comprennent nos comptes et tous les comptes de nos filiales, les principales étant TELUS Communications Inc., dans laquelle nous détenions une participation de 100 % au 31 décembre 2020, et TELUS International (Cda) Inc., dans laquelle nous détenions une participation de 62,6 % au 31 décembre 2020, comme il est décrit plus en détail à la *note 28 d)*. TELUS Communications Inc. comprend la presque totalité de nos activités dans les secteurs des services mobiles et filaires, à l'exclusion des services liés à l'expérience client et à la transformation numérique offerts par l'entremise de l'entreprise de services à la clientèle et aux entreprises de TELUS International (Cda) Inc.

Nos arrangements financiers et ceux de nos filiales entièrement détenues n'imposent pas de restrictions relativement aux dividendes interentreprises.

Nous passons en revue notre structure organisationnelle et y apportons des changements lorsque nous le jugeons approprié, de manière à rehausser la valeur de TELUS Corporation. Ce processus continu peut modifier, et modifie effectivement, l'attribution du statut de filiale principale à nos différentes filiales, et ce, à tout moment considéré.

	Méthode comptable exigeant un choix plus important parmi les méthodes ou un jugement plus important	
Méthode comptable	Oui	Non
Application générale		
a) Périmètre de consolidation		X
b) Utilisation d'estimations et de jugements	X	
c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation		X
d) Comptabilité de couverture		X
Éléments portant sur les résultats d'exploitation		
e) Comptabilisation des produits	X	
f) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur	X	
g) Conversion des devises		X
h) Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes	X	
i) Rémunération fondée sur des actions		X
j) Régimes d'avantages du personnel futurs	X	
Éléments portant sur la situation financière		
k) Trésorerie et placements temporaires, montant net		X
l) Stocks		X
m) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles	X	
n) Placements		X

b) Utilisation d'estimations et de jugements

La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés à la date des états financiers, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur le classement et les montants présentés des produits et des charges au cours de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

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

Estimations

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

DEGRÉ DE DIFFICULTÉ

IMPORTANCE

	Élevé		Faible
Élevée	• Recouvrabilité des immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéterminée [se reporter à la *note 18 e)* pour une analyse des principales hypothèses] • Recouvrabilité du goodwill [se reporter à la *note 18 e)* pour une analyse des principales hypothèses]	• Certaines hypothèses actuarielles et économiques utilisées afin de déterminer le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées [se reporter à la *note 15 e)* pour une analyse des principales hypothèses]	
	• Détermination du montant et de la composition des actifs et des passifs d'impôt sur le résultat et d'autres impôts et taxes, y compris le montant des économies d'impôt non comptabilisées	• Durée d'utilité estimative des actifs (se reporter à la *note 1 f*) • Certaines hypothèses économiques utilisées afin de déterminer la provision pour les obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la *note 1 m*)	
Faible	• Montant des actifs identifiables nets acquis dans le cadre de regroupements d'entreprises et provisions liées aux regroupements d'entreprises • Recouvrabilité des placements à long terme	• Recouvrabilité des immobilisations corporelles et incorporelles amortissables	• Détermination de la correction de valeur pour créances douteuses et de la correction de valeur pour perte de valeur des actifs sur contrat. • Détermination de la correction de valeur pour désuétude des stocks

Jugements

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

- Les évaluations à savoir si les postes sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les états financiers de base et, dans le cas contraire, s'ils sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les notes annexes aux états financiers. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications à nos évaluations à l'égard de l'importance des postes à présenter afin qu'elles tiennent compte de la conjoncture économique. Nous prenons dûment en compte le point de vue selon lequel il est raisonnable de s'attendre à des divergences d'opinions sur l'importance ou non d'un poste.
- En ce qui a trait aux transactions génératrices de produits, nous devons exercer des jugements qui influent sur le moment auquel les produits sont comptabilisés, comme suit :
  - Nous avons des millions de contrats pluriannuels conclus avec nos clients et nous devons exercer des jugements relativement au moment auquel nous nous sommes acquittés de nos obligations de prestation envers nos clients, que ce soit progressivement ou à un moment précis. Les produits tirés des services sont comptabilisés en fonction de l'accès par les clients à nos infrastructures de télécommunications ou de l'utilisation qu'ils en font; nous sommes d'avis que cette méthode illustre fidèlement le transfert des services et que les produits d'exploitation sont comptabilisés au moment où les services sont accessibles ou rendus. Nous considérons que nos obligations de prestation découlant de la vente d'équipement ont été acquittées lorsque le matériel a été livré aux utilisateurs finaux et accepté par ceux-ci (se reporter à la *note 1 e*).
  - En ce qui a trait principalement aux transactions génératrices de produits relativement aux appareils mobiles, nous devons exercer des jugements pour déterminer si les tiers revendeurs qui fournissent du matériel à nos clients agissent à titre de mandants ou de mandataires dans le cadre des transactions. En tenant compte des indicateurs pertinents, nous estimons que considérer les revendeurs comme agissant à titre de mandataires, uniquement aux fins comptables, est plus représentatif de la substance économique des transactions, car nous sommes le principal obligé à l'égard des utilisateurs finaux. Ce jugement fait en sorte qu'aucun produit tiré de l'équipement n'est comptabilisé au moment où les stocks sont transférés aux tiers revendeurs.
  - Nous versons une rémunération aux tiers revendeurs et à nos employés qui génèrent des produits, et nous devons exercer des jugements pour déterminer si cette rémunération fondée sur les ventes constitue des coûts engagés aux fins de l'obtention de contrats avec des clients qui devraient être comptabilisés à l'actif (se reporter à la *note 20*). Nous sommes d'avis que la rémunération qui peut être attribuée indirectement à l'obtention d'un contrat avec un client, étant donné que le montant d'une telle rémunération pourrait être touché autrement que par la simple obtention du contrat, devrait être comptabilisée en charges lorsqu'elle est engagée; la rémunération directement attribuable à l'obtention d'un contrat avec un client devrait être comptabilisée à l'actif et subséquemment amortie sur une base systématique lorsque nos obligations de prestation connexes sont remplies.

    Nous devons également exercer un jugement relativement à la comptabilisation à l'actif des coûts engagés aux fins de l'exécution de contrats conclus avec des clients qui génèrent des produits. Ces coûts d'exécution sont les coûts engagés pour établir, mettre en service ou autrement mettre en œuvre des services impliquant l'accès à notre infrastructure de télécommunications ou son utilisation, qui ne seraient autrement pas comptabilisés à l'actif à titre d'immobilisations corporelles et d'immobilisations incorporelles (se reporter à la *note 20*).
- La décision d'amortir les immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) et incorporelles amortissables selon le mode linéaire, car nous croyons que cette méthode reflète mieux l'utilisation des ressources en relation avec la durée de vie économique de ces actifs qu'une méthode d'amortissement accéléré ne le ferait, et que le mode linéaire est donc plus représentatif de la substance économique liée à l'utilisation sous-jacente de ces actifs.
- La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des jugements qui ont une incidence sur l'information présentée dans les états financiers,

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

qui est examinée régulièrement par notre principal décideur opérationnel et sert à prendre les décisions sur les ressources à affecter et à évaluer la performance (se reporter à la *note 5*, « *Information sectorielle* »). L'un de nos jugements importants concerne la distinction que nous faisons entre les activités et les flux de trésorerie de nos secteurs des services mobiles et des services filaires (distinction qui s'applique également à la répartition des charges directes et indirectes ainsi que des dépenses d'investissement). La clarté de cette distinction est de plus en plus minée par la convergence et l'intégration de la technologie et des activités liées à notre infrastructure de télécommunications des services mobiles et des services filaires. Moins de la moitié des charges d'exploitation prises en compte dans la mesure de performance sectorielle communiquée à notre principal décideur opérationnel au cours des exercices clos les 31 décembre 2020 et 2019 constituent des coûts directs; un jugement qui se fonde en grande partie sur l'expérience passée est exercé pour attribuer les charges indirectes pour lesquelles il est impossible de faire une distinction objective entre les coûts liés à nos services mobiles et ceux liés à nos services filaires.

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

Par conséquent, il est de plus en plus difficile de faire une distinction claire et objective entre les activités et les flux de trésorerie de nos services mobiles et de nos services filaires, ainsi qu'entre les actifs à l'origine de ces flux de trésorerie. Le jugement exercé à savoir si ces activités peuvent toujours être considérées comme des composantes individuelles ou des secteurs opérationnels distincts a été modifié; avec prise d'effet le 1er janvier 2020, nous avons amorcé la modification de nos processus et systèmes de présentation de l'information internes et externes et de nos contrôles internes afin de tenir compte de la cessation de la distinction historique entre les secteurs des services mobiles et des services filaires découlant de la convergence des technologies, au niveau des mesures de performance distinctes qui sont régulièrement communiquées à notre principal décideur opérationnel. Nous comptons procéder à une transition vers une nouvelle structure de présentation de l'information sectorielle au cours du premier trimestre de 2021.

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

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

c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation

À l'égard de la comptabilisation et de l'évaluation des instruments financiers, nous avons adopté les politiques suivantes :

- Les achats ou les ventes dans le délai normalisé d'actifs financiers ou de passifs financiers (à savoir les achats ou les ventes qui nécessitent une remise réelle d'actifs ou de passifs financiers) sont comptabilisés à la date de règlement. Nous avons choisi cette méthode puisqu'il n'était pas prévu que les avantages de l'utilisation de la méthode applicable à la date de transaction allaient excéder les coûts découlant de la sélection et de la mise en œuvre de cette méthode.
- Les coûts de transaction, autres que ceux concernant les éléments détenus à des fins de transaction, sont inclus dans la juste valeur initiale de l'actif ou du passif financier acquis. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis qu'elle donne lieu à un meilleur appariement des coûts de transaction avec les périodes au cours desquelles nous bénéficions des coûts de transaction.

d) Comptabilité de couverture

Généralités

Nous appliquons la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour établir les relations de couverture du risque de change désignées en ce qui concerne certains engagements à l'égard d'achats futurs libellés en dollars américains et les remboursements de titres de créance, comme il est présenté à la *note 4 a)* et *d)*, et fixer la charge de rémunération découlant des attributions spécifiques d'unités d'actions restreintes, comme il est présenté à la *note 4 f)* et décrit plus en détail à la *note 14 b)*.

Comptabilité de couverture

L'objectif de la comptabilité de couverture, en ce qui a trait à nos relations de couverture désignées, est d'assurer que les profits et les pertes compensatoires sont comptabilisés au cours des mêmes périodes. Nous avons choisi d'appliquer la comptabilité de couverture, car nous croyons que celle-ci est plus représentative de la substance économique des transactions sous-jacentes.

Afin d'appliquer la comptabilité de couverture, une corrélation étroite (qui indique l'efficacité) est nécessaire entre la variation compensatoire de la valeur liée au risque des instruments financiers (les « éléments de couverture ») utilisés pour établir les relations de couverture du risque désignées et la totalité, ou une partie, de l'actif, du passif ou de la transaction présentant un risque identifié pour lequel nous avons pris des mesures (les « éléments couverts »). Nous évaluons l'efficacité anticipée des relations de couverture désignées lors de la mise en place et leur efficacité réelle pour chaque période de présentation de l'information financière par la suite. Nous considérons une relation

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

de couverture désignée comme étant efficace si les conditions essentielles suivantes de l'élément de couverture et de l'élément couvert sont les mêmes : le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert; les dates d'échéance; les dates de paiement, et l'indice des taux d'intérêt (selon le cas). Comme il est indiqué à la *note 4 i)*, toute inefficacité, comme celle qui résulterait d'un écart entre le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert, ou d'une relation de couverture désignée auparavant efficace qui devient inefficace, est reflétée dans les états consolidés du résultat net et du résultat global au poste « Coûts de financement » si elle est liée à la dette à long terme, au poste « Achat de biens et services » si elle est liée à des engagements d'achats futurs libellés en dollars américains et au poste « Charge au titre des avantages du personnel » si elle est liée à la rémunération fondée sur des actions.

Actifs et passifs de couverture

Dans le cadre de l'application de la comptabilité de couverture, un montant (la « valeur de couverture ») est comptabilisé aux états consolidés de la situation financière relativement à la juste valeur des éléments de couverture. L'écart net, le cas échéant, entre les montants comptabilisés en résultat net et les montants nécessaires pour refléter la juste valeur des éléments de couverture de flux de trésorerie désignés comptabilisée aux états consolidés de la situation financière, est comptabilisé à titre de composante des autres éléments du résultat global, comme il est indiqué à la *note 11*.

Dans le cadre de l'application de la comptabilité de couverture à la charge de rémunération découlant de la rémunération fondée sur des actions, le montant comptabilisé en résultat net est le montant qui correspond à l'écart entre le cours du marché de nos actions ordinaires à la date de l'état de la situation financière et le cours de nos actions ordinaires dans les éléments de couverture.

e) Comptabilisation des produits

Généralités

Nous tirons la majeure partie de nos produits (services mobiles : services de réseau [transmission de la voix et de données]; services filaires : transmission de données [ce qui comprend les services de protocole Internet, les services de télévision, les services d'hébergement, les services de technologies de l'information gérée et les services fondés sur l'infonuagique, les services à la clientèle et aux entreprises, certaines solutions en matière de soins de santé, ainsi que les services résidentiels et aux entreprises reposant sur la technologie intelligente [y compris les services de sécurité et les services agricoles] et transmission de la voix) des services d'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci. Le reste de nos produits (équipement relatif au secteur des services mobiles et autres) provient surtout de la fourniture de produits et de la prestation de services facilitant l'accès à notre infrastructure de télécommunications ainsi que l'utilisation de celle-ci.

Nous offrons à nos clients des solutions complètes et intégrées pour répondre à leurs besoins. Ces solutions supposent parfois la prestation de plusieurs services et la livraison de plusieurs produits (nos obligations de prestation) à des moments différents ou sur des périodes de temps différentes. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'un jugement important pour nous. Tel qu'il est requis, les obligations de prestation liées à ces arrangements à éléments multiples sont identifiées, le prix de transaction pour l'ensemble de l'arrangement à éléments multiples est déterminé et réparti entre les obligations de prestation en fonction des prix de vente spécifiques relatifs pour chacune, et nous appliquons ensuite les méthodes pertinentes en matière de comptabilisation des produits afin que les produits soient comptabilisés lorsque (ou à mesure que) nous remplissons les obligations de prestation. Dans la mesure où une contrepartie variable est incluse dans le calcul du prix de transaction minimal, on le considère comme le « montant minimal dépensé » requis dans le cadre d'un contrat avec un client. Les produits tirés des services découlant de contrats conclus avec des clients comportent habituellement une contrepartie variable, puisque les clients peuvent continuellement ajouter ou retirer des caractéristiques et des services, et que l'utilisation par les clients de notre infrastructure de télécommunications peut excéder l'utilisation de base prévue à leur contrat.

Nos contrats conclus avec les clients ne comportent pas une importante composante financement. À l'exception des paiements initiaux liés au matériel qui peuvent être exigés en vertu des contrats conclus avec les clients et des ventes en libre-service de matériel et d'accessoires en magasin, les paiements sont généralement exigés dans les 30 jours suivant la date de facturation. La facturation est habituellement produite sur une base mensuelle.

Les contrats multiples conclus avec un seul et même client sont généralement comptabilisés comme des arrangements distincts. Dans les cas où des contrats multiples sont conclus avec un client au cours d'une courte période de temps, les contrats sont revus comme un ensemble afin de s'assurer, tout comme avec les arrangements à éléments multiples, que leurs prix de transaction relatifs sont appropriés.

La comptabilisation au titre des contrats de location est appliquée à une unité de comptabilisation si elle confère à un client le droit d'utiliser un actif spécifique pourvu qu'elle ne confère pas les avantages et les risques inhérents à la propriété.

Nos produits sont comptabilisés, déduction faite de toute taxe à valeur ajoutée ou taxe de vente facturée au client simultanément à une transaction génératrice de produits.

Nous avons recours aux mesures de simplification de la comptabilisation des produits suivantes, prévues par IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients* :

- Aucun ajustement du montant de la contrepartie prévue au contrat pour tenir compte de l'incidence des composantes financement lorsque nous prévoyons, à la passation du contrat, que l'incidence de la composante financement est négligeable à l'échelle d'un contrat individuel.
- Aucun report des coûts d'obtention du contrat lorsque la période d'amortissement de ces coûts serait de un an ou moins.
- Au moment de l'estimation des prix de transaction minimaux affectés aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, à l'exclusion des montants découlant des contrats dont la durée initiale attendue ne dépasse pas un an ainsi que des montants découlant de contrats à l'égard desquels nous pourrions comptabiliser et facturer des produits dont le montant correspond directement à nos obligations de prestation remplies.

Actifs sur contrat

Plusieurs de nos arrangements à éléments multiples découlent du groupement de la vente d'équipement (un appareil mobile, par exemple) avec une période de service contractuelle. Même si le client reçoit l'équipement à la passation du contrat et que les produits liés à l'obligation de prestation connexe remplie sont comptabilisés à ce moment, le paiement du client pour l'équipement sera dans les faits reçu progressivement sur la durée du contrat de service, dans la mesure où il n'est pas reçu à titre de somme forfaitaire à la passation du contrat. L'écart entre les produits tirés de l'équipement comptabilisés et le montant connexe cumulé facturé au client est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat.

Des actifs sur contrat peuvent également survenir lorsque nous versons une contrepartie à un client. Lorsque nous ne tirons aucun avantage identifiable distinct de la remise d'une contrepartie à un client, le montant de la contrepartie est comptabilisé en diminution des produits plutôt que comme une charge. Ces montants sont inclus dans le calcul du prix de transaction afin d'être répartis sur les arrangements à éléments multiples.

- Certaines formes de contrepartie versée à un client, à la passation du contrat, comme des rabais (y compris des cartes prépayées autres que bancaires), ou de l'équipement, sont considérées comme des obligations de prestation dans un arrangement à éléments multiples. Même si l'obligation de prestation est remplie à la passation du contrat, le paiement du client relativement à l'obligation de prestation sera dans les faits reçu

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

progressivement sur la durée du contrat de service connexe. L'écart entre les produits découlant de l'obligation de prestation remplie et le montant connexe reflété de façon cumulative dans la facture envoyée au client est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat.

- Les autres formes de contrepartie offerte à un client et remise à la passation du contrat ou au cours d'une période de temps, comme des rabais (y compris des cartes prépayées autres que bancaires), pourraient faire en sorte que nous ne recevions aucun avantage identifiable et distinct et ne sont par conséquent pas considérées comme des obligations de prestation. De telles contreparties sont comptabilisées comme une réduction des produits échelonnée sur la durée du contrat. L'écart entre la contrepartie offerte et le montant connexe comptabilisé à titre de réduction des produits est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat.

Passifs sur contrat

La facturation par anticipation est comptabilisée lorsque la facturation a lieu avant la prestation des services connexes, et elle est portée aux produits dans la période au cours de laquelle les services sont rendus ou l'équipement est fourni (se reporter à la *note 24*). De même, les frais initiaux afférents au branchement et à l'activation de comptes clients sont différés et comptabilisés sur la durée moyenne prévue de la relation d'affaires avec les clients, lorsqu'une telle mesure est appropriée.

Coûts d'acquisition du contrat et coûts liés à l'exécution du contrat

Les coûts d'acquisition du contrat (habituellement des commissions) et les coûts liés à l'exécution du contrat seront comptabilisés à l'actif et passés en charges, habituellement, sur la durée du contrat, sur une base rationnelle et systématique, conformément au mode de transfert des biens ou services auxquels l'actif est associé. L'amortissement de ces coûts est compris dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante du poste « Achat de biens et services », à l'exception des montants versés à nos employés qui sont inclus dans la charge au titre des avantages du personnel.

Le coût total du matériel mobile vendu aux clients et les frais de publicité et de promotion liés à l'acquisition initiale de clients sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés; les coûts du matériel nous appartenant situé dans les établissements des clients et les frais d'installation connexes sont comptabilisés à l'actif lorsqu'ils sont engagés. Les frais liés à la production publicitaire, au temps d'antenne et à l'espace publicitaire sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés.

Services de transmission de la voix et de transmission de données

Nous comptabilisons les produits selon la méthode de la comptabilité d'engagement et y incluons une estimation des produits gagnés mais non facturés. Les produits tirés des services mobiles et filaires sont comptabilisés en fonction de l'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci et des frais contractuels.

La facturation par anticipation est comptabilisée lorsque la facturation a lieu avant la prestation des services connexes, et elle est portée aux produits dans la période au cours de laquelle les services en question sont rendus. De même, les frais initiaux afférents au branchement et à l'activation de comptes clients sont différés et comptabilisés sur la durée moyenne prévue de la relation d'affaires avec les clients, lorsqu'une telle mesure est appropriée.

Nous comptabilisons les sommes relatives à nos rabais tarifaires pour la qualité du service imposés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») selon la méthode du report.

Le CRTC a établi un mécanisme pour subventionner les entreprises de services locaux, comme la nôtre, qui fournissent des services téléphoniques de base résidentiels dans les zones de desserte à coût élevé. Le CRTC a établi le taux de subvention, par ligne d'accès au réseau et par tranche de tarification, pour toutes les entreprises de services locaux. Nous comptabilisons la subvention selon la méthode de la comptabilité d'engagement en appliquant le taux de subvention au nombre de lignes d'accès du réseau résidentiel que nous fournissons dans les zones de desserte à coût élevé, comme il est décrit à la *note 7*. Les écarts, le cas échéant, entre les taux de subvention intermédiaire et final fixés par le CRTC sont comptabilisés comme une modification des estimations dans la période au cours de laquelle le CRTC fixe définitivement le taux de subvention.

Équipement relatif au secteur des services mobiles et autres

Nous comptabilisons les produits d'exploitation tirés de notre gamme de produits, y compris les montants liés aux appareils mobiles vendus aux revendeurs et à l'équipement pour les locaux des clients, au moment où les produits sont livrés aux clients finaux et acceptés par ceux-ci, quel que soit le moyen de livraison du produit. En ce qui concerne les appareils mobiles vendus aux revendeurs, nous nous considérons comme étant le principal obligé à l'égard des clients finaux. Les produits tirés des contrats de location simple d'équipement sont comptabilisés selon une formule à la fois systématique et logique (normalement le mode linéaire) sur la durée du bail.

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

Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles

Les immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) sont amorties selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative (sur la durée du contrat de location en ce qui concerne les actifs au titre de droits d'utilisation) déterminée à partir d'un processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs. L'amortissement comprend l'amortissement des améliorations locatives, et avant l'exercice 2019, l'amortissement des actifs en vertu de contrats de location-financement. Les améliorations locatives sont en général amorties sur leur durée de service moyenne prévue ou sur la durée du bail connexe, selon la moins longue des deux durées. Les immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité déterminée (les « immobilisations incorporelles amortissables ») sont amorties selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative, laquelle est revue au moins sur une base annuelle et ajustée au besoin. Comme le mentionne la *note 1 b)*, le recours au mode d'amortissement linéaire représente un jugement important pour nous.

La durée d'utilité estimative de la plupart de nos immobilisations corporelles et des actifs au titre de droits d'utilisation amortissables se détaille comme suit :

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

1 Le taux combiné d'amortissement des immobilisations corporelles pour l'exercice clos le 31 décembre 2020 était de 5,0 % (2019 – 5,0 %). Ce taux est calculé au moyen de la division de l'amortissement des immobilisations corporelles par la valeur comptable brute moyenne des actifs amortissables compris dans les immobilisations corporelles sur la période de présentation de l'information financière.

La durée d'utilité estimative de la plupart de nos immobilisations incorporelles amortissables se détaille comme suit :

	Durée d'utilité estimative
Abonnés des services filaires	25 ans
Contrats avec les clients et relations clients connexes	4 à 15 ans
Logiciels	2 à 10 ans
Servitudes, actifs d'externalisation ouverte et autres	5 à 30 ans

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

Perte de valeur – généralités

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

Perte de valeur – immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables

Le processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs tient compte de certains éléments comme le moment où survient l'obsolescence technologique, les pressions concurrentielles et les plans d'utilisation future de l'infrastructure; de telles considérations peuvent aussi indiquer que la valeur comptable d'un actif pourrait ne pas être recouvrable. Si la valeur comptable d'un actif était considérée comme non recouvrable, une perte de valeur serait comptabilisée.

Perte de valeur – immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée; goodwill

La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill est soumise à un test de dépréciation périodique. Les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill doivent être soumis à un test de dépréciation au moins une fois par année, mais la fréquence de ce test est généralement dictée par les événements et les changements de situation pertinents. Nous avons choisi le mois de décembre pour effectuer notre test annuel.

Nous évaluons nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie à leur valeur comptable (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à une unité génératrice de trésorerie, mais excluant tout goodwill affecté à une unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à une unité génératrice de trésorerie, mais excluant tout goodwill affecté à une unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, le montant excédentaire serait comptabilisé en réduction de la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée.

Après avoir procédé à l'évaluation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée, nous évaluons le goodwill en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie à leur valeur comptable (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et tout goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et tout goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, le montant excédentaire serait d'abord comptabilisé en réduction de la valeur comptable du goodwill et le reste serait comptabilisé au prorata en réduction des valeurs comptables des actifs de l'unité génératrice de trésorerie.

g) Conversion des devises

Les transactions commerciales conclues en devises sont converties en dollars canadiens aux taux de change en vigueur au moment des transactions. Les actifs et les passifs monétaires libellés en devises sont convertis en dollars canadiens, aux taux de change en vigueur à la date de l'état de la situation financière, et les profits ou les pertes qui en résultent sont comptabilisés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement, tel qu'il est indiqué à la *note 9*. La comptabilité de couverture est appliquée en certaines circonstances précises qui sont décrites plus en détail à la *note 1 d)* précédente.

Nous détenons des filiales étrangères qui n'utilisent pas le dollar canadien comme monnaie fonctionnelle. Les profits et les pertes de change découlant de la conversion en dollars canadiens des comptes de ces filiales étrangères sont comptabilisés à titre de composante des autres éléments du résultat global présentés à la *note 11*.

h) Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes

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

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

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

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

i) Rémunération fondée sur des actions

Généralités

Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits en une seule fois à un moment futur précis (« acquisition en bloc »), nous comptabilisons la charge de manière linéaire sur la période d'acquisition des droits. Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition

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

des droits par tranches (« acquisition graduelle »), nous comptabilisons la charge selon la méthode de répartition accélérée. Une estimation des déchéances au cours de la période d'acquisition des droits est effectuée à la date de l'attribution de la rémunération fondée sur des actions; cette estimation est ajustée pour tenir compte des données réelles.

Unités d'actions restreintes

En ce qui a trait aux unités d'actions restreintes qui ne sont assujetties ni à une option de règlement en capitaux propres ni à des conditions de performance liées au marché, comme il est présenté à la *note 14 b)*, nous comptabilisons un passif égal au nombre des unités d'actions restreintes sur lesquelles les droits sont acquis, multiplié par la juste valeur de marché des actions ordinaires correspondantes à la fin de la période de présentation de l'information financière [à moins que la comptabilité de couverture ne soit appliquée, comme il est indiqué à la *note 1 d)* précédente]. De la même façon, nous comptabilisons un passif pour le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes qui ne sont pas assujetties à une option de règlement en capitaux propres mais qui sont assujetties à des conditions de performance liées au marché en utilisant une juste valeur déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. Les unités d'actions restreintes qui sont assujetties à une option de règlement en capitaux propres sont comptabilisées comme des instruments de capitaux propres. La charge liée aux unités d'actions restreintes dont les droits ne seront en fin de compte pas acquis est contrepassée en diminution de la charge qui a été auparavant enregistrée pour celles-ci.

Attributions d'options sur actions

La juste valeur des attributions d'options sur actions est déterminée à la date d'attribution et cette juste valeur est comptabilisée dans les états financiers. Le produit découlant de l'exercice des attributions d'options sur actions est porté au crédit du capital social, tout comme le sont les justes valeurs à la date d'attribution comptabilisées à l'égard des attributions d'options sur actions exercées.

Les attributions d'options sur actions comportant une option de règlement en capitaux propres net, comme il est indiqué à la *note 14 d)*, sont comptabilisées à titre d'instruments de capitaux propres. Nous avons choisi la méthode de comptabilité à la juste valeur des instruments de capitaux propres pour l'option de règlement en capitaux propres net étant donné qu'elle est conforme au traitement comptable appliqué aux attributions d'options sur actions connexes.

j) Régimes d'avantages du personnel futurs

Régimes à prestations définies

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

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

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

Régimes à cotisations définies

Nous comptabilisons le régime de retraite des travailleurs des télécommunications et le régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique, qui couvrent certains de nos employés et offrent des prestations définies à leurs membres, selon la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations définies. En l'absence de réglementation aux fins du calcul de la quote-part de la situation financière et de la performance du régime sous-jacentes attribuables à chaque employeur participant aux régimes et en l'absence d'ententes contractuelles entre les régimes et les employeurs participants sur le financement de tout déficit (ou distribution de tout surplus), nous comptabilisons ces régimes comme des régimes à cotisations définies conformément à la Norme comptable internationale 19, *Avantages du personnel*.

k) Trésorerie et placements temporaires, montant net

La trésorerie et les placements temporaires, qui peuvent comprendre des instruments du marché monétaire échéant à trois mois ou moins de leur date d'achat, sont présentés déduction faite des éléments en circulation, y compris les chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par les banques concernées à la date de l'état de la situation financière. Le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif à l'état de la situation financière lorsque le montant total de l'ensemble des chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par les banques concernées excède le montant de la trésorerie et des placements temporaires. Lorsque le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif, il peut aussi inclure les montants à découvert prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales, qui sont renouvelées chaque jour et qui sont décrites plus en détail à la *note 22*.

l) Stocks

Nos stocks se composent essentiellement d'appareils mobiles, de pièces et d'accessoires d'un montant total de 328 millions de dollars à la fin de l'exercice (2019 – 375 millions de dollars), de même que d'équipement de communications détenu en vue de leur revente. Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur nette de réalisation et le coût est établi selon la méthode du coût moyen. Le coût des biens vendus pour l'exercice clos le 31 décembre 2020 totalisait 2,0 milliards de dollars (2019 – 2,1 milliards de dollars).

m) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles

Généralités

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

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

Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

Les provisions pour passifs, comme l'indique la *note 25*, sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes

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

« à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont comptabilisés à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé. Au cours des périodes subséquentes, les provisions pour ces passifs sont ajustées pour tenir compte de l'augmentation attribuable à la désactualisation, de toute modification du taux d'actualisation fondé sur le marché et de toute modification du montant ou de l'échéancier des flux de trésorerie futurs sous-jacents. Le coût de la mise hors service d'immobilisations comptabilisé à l'actif est amorti de la même façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation, comme il est indiqué à la *note 9*, est prise en compte dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.

n) Placements

Nous comptabilisons nos placements dans les sociétés sur lesquelles nous exerçons une influence notable, comme il est décrit plus en détail à la *note 21*, selon la méthode de la mise en équivalence. Selon cette méthode, le placement est d'abord comptabilisé au coût et ensuite ajusté pour refléter notre quote-part des bénéfices ou des pertes des entreprises détenues, et le montant des distributions des bénéfices reçus. L'excédent du coût d'un placement mis en équivalence sur sa valeur comptable sous-jacente à la date d'acquisition, sauf pour le goodwill, est amorti sur la durée d'utilité estimative de l'actif sous-jacent auquel le coût excédentaire se rapporte.

De même, nous comptabilisons notre participation dans les coentreprises immobilières, comme il est décrit plus en détail à la *note 21*, au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Les profits et les pertes latents découlant des transactions conclues avec les (y compris les apports aux) coentreprises immobilières sont différés proportionnellement à notre participation restante dans les coentreprises immobilières.

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

2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

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

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

b) Normes, interprétations et modifications aux normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière, qui ne sont pas encore entrées en vigueur et n'ont pas encore été appliquées

En août 2020, l'International Accounting Standards Board a publié le document *Réforme des taux d'intérêt de référence, phase 2*, qui modifie IFRS 9, *Instruments financiers*, IAS 39, *Instruments financiers : Comptabilisation et évaluation*, IFRS 7, *Instruments financiers : Informations à fournir*, IFRS 4, *Contrats d'assurance*, et IFRS 16, *Contrats de location*. Les modifications s'appliquent aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2021, mais l'application anticipée est permise. Les taux d'intérêt de référence tels que les taux interbancaires offerts (« TIO ») jouent un rôle important sur les marchés des capitaux à l'échelle mondiale puisqu'une grande variété de produits financiers, y compris des instruments financiers dérivés, sont indexés à ces taux. Des développpements sur le marché ont eu une incidence sur la fiabilité de certains des taux de référence existants. Dans ce contexte, le Conseil de stabilité financière a publié un rapport dans lequel il propose une réforme de ces taux de référence. Les modifications présentées dans le document *Réforme des taux d'intérêt de référence, phase 2* ciblent les répercussions de la réforme des taux d'intérêt de référence sur les états financiers d'une société en raison du remplacement d'un taux d'intérêt de référence utilisé dans le calcul des intérêts par un autre taux d'intérêt de référence. Plus particulièrement, il ne sera pas nécessaire de décomptabiliser ni d'ajuster le montant des instruments financiers pour tenir compte des modifications imposées par la réforme, mais il faudra plutôt mettre à jour le taux d'intérêt effectif pour refléter la modification du taux de référence alternatif. L'incidence de ces modifications sur notre performance financière et nos informations à fournir dépendra des faits et circonstances des modifications futures sur les instruments financiers dérivés que nous utilisons, le cas échéant, et de toute modification future des taux d'intérêt de référence, le cas échéant, auxquels sont indexés les instruments financiers dérivés que nous utilisons.

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

3 Politiques financières liées à la structure du capital

Généralités

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

Aux fins de la gestion du capital, notre définition du capital inclut les capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (excluant le cumul des autres éléments du résultat global), la dette à long terme (y compris les facilités de crédit à long terme, le papier commercial adossé à des facilités de crédit à long terme et tous les actifs ou passifs de couverture liés aux éléments de la dette à long terme, déduction faite des montants inscrits dans le cumul des autres éléments du résultat global), la trésorerie et les placements temporaires, ainsi que les emprunts à court terme découlant des créances clients titrisées.

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

Nos objectifs financiers en 2020, qui sont revus chaque année, sont demeurés inchangés par rapport à 2019, à l'exception d'un changement de la méthode utilisée pour calculer notre ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation. Nous estimons que nos objectifs financiers s'alignent sur notre stratégie à long terme.

Nous surveillons le capital au moyen de diverses mesures, notamment le ratio dette nette/bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (le « BAIIA* ») excluant les coûts de restructuration et autres coûts, les ratios de couverture ainsi que les ratios de distribution.

Ratios d'endettement et de couverture

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est calculé comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur 12 mois. Historiquement, cette mesure est semblable au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit. La dette nette et le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sont des mesures qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Le calcul de ces mesures se présente comme dans le tableau qui suit. La dette nette est un élément d'un ratio servant à déterminer la conformité aux clauses restrictives s'appliquant à la dette.

*Le BAIIA est une mesure qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits d'exploitation et autres produits diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous avons publié des indications au sujet du BAIIA et l'avons inclus dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et qu'il sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.

Aux 31 décembre ou pour les périodes de 12 mois closes à ces dates (en millions de dollars)	Objectif	**2020**	2019
Composantes des ratios d'endettement et de couverture			
Dette nette[1]		**19 826 $**	18 199 $
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[2]		**5 753 $**	5 688 $
Montant net des charges d'intérêts[3] *(note 9)*		**792 $**	755 $
Ratio d'endettement			
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	2,20 – 2,70[4]	**3,45**	3,20
Ratios de couverture			
Couverture par le bénéfice[5]		**3,2**	4,0
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[6]		**7,3**	7,5

1 La dette nette et la capitalisation totale sont calculées comme suit :

Aux 31 décembre	Note	**2020**	2019
Dette à long terme	*26*	**20 288 $**	18 474 $
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme		**97**	87
(Actifs) passifs dérivés, montant net		**120**	(37)
Cumul des autres éléments du résultat global découlant des instruments financiers utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change liés à la dette à long terme libellée en dollars américains – compte non tenu des incidences fiscales		**69**	110
Trésorerie et placements temporaires, montant net		**(848)**	(535)
Emprunts à court terme	*22*	**100**	100
Dette nette		**19 826**	18 199
Actions ordinaires		**12 074**	10 548
Moins : cumul des autres éléments du résultat global compris dans les capitaux propres attribuables aux actions ordinaires ci-dessus		**(117)**	(119)
Capitalisation totale		**31 783 $**	28 628 $

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

Exercices clos les 31 décembre	Note	**2020**	2019
BAIIA	*5*	**5 494 $**	5 554 $
Coûts de restructuration et autres coûts	*16*	**259**	134
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts		**5 753 $**	5 688 $

3 Le montant net des charges d'intérêts est le montant net des coûts de financement, excluant les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel, les économies liées à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et le remboursement à l'échéance de titres de créance, calculé sur 12 mois (les charges comptabilisées à l'égard de la prime au titre du remboursement par anticipation, le cas échéant, sont incluses dans le montant net des charges d'intérêts) (se reporter à la *note 9*).

4 Notre fourchette cible à long terme pour le ratio d'endettement est de 2,20 à 2,70 fois. Au 31 décembre 2020, le ratio sortait de cette fourchette cible à long terme. Nous pourrions laisser ce ratio sortir de la fourchette cible (pour saisir les occasions de placement à long terme), et ce cas s'est déjà présenté, mais nous nous efforcerons de faire en sorte que ce ratio revienne dans la fourchette cible à moyen terme (après les prochaines enchères de licences de spectre en 2021, en 2022 et en 2023), car nous sommes d'avis que cette fourchette s'aligne sur notre stratégie à long terme. Nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation n'est pas supérieur à 4,00:1,00 (se reporter à la *note 26 d*). Le calcul du ratio d'endettement est essentiellement semblable au calcul du ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.

5 La couverture par le bénéfice est définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et correspond au bénéfice net avant les charges liées aux coûts d'emprunt et la charge d'impôt sur le résultat divisé par les charges liées aux coûts d'emprunt (intérêts sur la dette à long terme; intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts; prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme); et réintégration des intérêts capitalisés, en excluant les montants attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle.

6 La couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts divisé par le montant net des charges d'intérêts. Cette mesure est essentiellement semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts était de 3,45 fois au 31 décembre 2020, en hausse par rapport à 3,20 fois à l'exercice précédent. L'incidence de l'augmentation de la dette nette, qui tient principalement à des acquisitions d'entreprises et à l'acquisition des licences de spectre, a été supplantée par l'incidence de la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. La croissance du BAIIA a été ralentie par les répercussions de la pandémie de COVID-19.

Comme il est décrit à la *note 28 d)*, en février 2021, TELUS International (Cda) Inc. a effectué un premier appel public à l'épargne visant des actions à droit de vote subalterne; TELUS Corporation ainsi qu'un actionnaire ne détenant pas le contrôle de TELUS International (Cda) Inc. ont également individuellement effectué un placement d'actions à droit de vote subalterne dans le cadre du premier appel public à l'épargne. Au 11 février 2021, une tranche d'environ 0,6 milliard de dollars du produit net tiré du placement avait servi à réduire l'encours de la dette en vertu de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., et une tranche de 0,2 milliard de dollars [composée du produit net de la cession des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. détenues par TELUS Corporation] du placement était incluse dans la trésorerie et les placements temporaires, montant net. Si ces réduction et inclusion, respectivement, avaient été effectuées au 31 décembre 2020, le ratio de la dette nette pro forma sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts aurait été de 3,30 fois.

Le ratio de couverture par le bénéfice était de 3,2 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2020, soit une baisse comparativement à 4,0 fois à l'exercice précédent. L'augmentation des coûts d'emprunt s'est traduite par une baisse de 0,1 du ratio, et la diminution du bénéfice avant les coûts d'emprunt et l'impôt sur le résultat a donné lieu à une baisse de 0,7 du ratio. Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est établi à 7,3 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2020, en baisse par rapport au ratio de 7,5 fois enregistré à l'exercice précédent. La croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est traduite par une hausse de 0,1 du ratio, tandis que la hausse du montant net des charges d'intérêts s'est traduite par une baisse de 0,3 du ratio.

Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation

À compter de 2020, afin d'assurer une cohérence avec la manière dont nous gérons nos activités, nous avons mis à jour notre ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation révisé présenté pour qu'il soit une mesure historique équivalant au total des dividendes déclarés liés aux actions ordinaires de TELUS Corporation des quatre trimestres les plus récents, comptabilisés dans les états financiers, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes (se reporter à la *note 13*), divisé par le total des flux de trésorerie disponibles* pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires (divisé par les flux de trésorerie disponibles annuels si le montant présenté se rapporte à un exercice).

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre	Objectif	**2020**	2019
Calculé selon les mesures de la direction			
Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation – déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	60 % – 75 %[1]	**67 %**	115 %
Calculé selon les mesures conformes aux normes IFRS de l'IASB les plus comparables			
Ratio de dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation par rapport aux entrées liées aux activités d'exploitation, moins les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)		**84 %**	133 %

1 Notre fourchette visée pour le ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation est de 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective.

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions)	**2020**	2019
Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation	**1 520 $**	1 358 $
Montant des dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation réinvestis dans des actions ordinaires de TELUS Corporation	**(561)**	(290)
Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation – déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	**959 $**	1 068 $

Le tableau qui suit présente notre calcul des flux de trésorerie disponibles et le rapprochement avec les entrées liées aux activités d'exploitation.

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions)	Note	**2020**	2019
BAIIA	*5*	**5 494 $**	5 554 $
Déduire : profits sans effet sur la trésorerie découlant de la vente d'immobilisations corporelles		**(4)**	(21)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements		**35**	(36)
Incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat et des options de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS		**43**	(118)
Incidence de la composante capital des contrats de location	*31 b)*	**(365)**	(333)
Contrats de location comptabilisés à titre de contrats de location-financement avant l'adoption d'IFRS 16		**86**	108
Éléments des tableaux consolidés des flux de trésorerie :			
Rémunération fondée sur des actions, montant net	*14*	**27**	(2)
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	*15*	**102**	78
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel		**(51)**	(41)
Intérêts versés		**(740)**	(714)
Intérêts reçus		**13**	7
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	*5*	**(2 775)**	(2 906)
Flux de trésorerie disponibles avant impôt		**1 865**	1 576
Impôt sur le résultat payé, déduction faite des remboursements		**(430)**	(644)
Flux de trésorerie disponibles		**1 435**	932
Ajouter (déduire) :			
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	*5*	**2 775**	2 906
Ajustements aux fins du rapprochement avec les entrées liées aux activités d'exploitation		**364**	89
Entrées liées aux activités d'exploitation		**4 574 $**	3 927 $

*Les flux de trésorerie disponibles sont une mesure qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elle soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, les flux de trésorerie disponibles correspondent au BAIIA (produits d'exploitation et autres produits diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel) excluant les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs), le produit tiré des actifs cédés ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Nous avons publié des indications au sujet des flux de trésorerie disponibles et les avons inclus dans l'information présentée parce qu'ils constituent une mesure clé à laquelle la direction et les investisseurs ont recours pour évaluer la performance de nos activités.

4 Instruments financiers

a) Risques – aperçu

Nos instruments financiers, leur classement comptable et la nature de certains risques auxquels ils pourraient être assujettis sont présentés dans le tableau suivant.

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

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

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

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

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

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

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

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

Instruments financiers dérivés

Nous appliquons la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour établir les relations de couverture en ce qui concerne les transactions libellées en dollars américains et pour fixer la charge de certains éléments de la rémunération fondée sur des actions. Nous sommes d'avis que notre recours à des instruments financiers dérivés en vue de la couverture ou de l'arbitrage nous aide à gérer nos coûts de financement ou à atténuer l'incertitude associée à nos activités de financement ou à nos autres activités. L'incertitude associée au risque de change et aux autres risques de prix est atténuée grâce à notre recours à des dérivés de change et à des dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions qui agissent comme swaps efficaces des taux de change (taux variable/taux fixe) et du prix des actions (cours variable/cours fixe). Lorsque nous concluons des contrats liés à des instruments financiers dérivés, nous cherchons à aligner le calendrier des flux de trésorerie des éléments de couverture sur celui des éléments couverts. L'incidence de cette stratégie de gestion des risques et son application sont décrites à la *note 4 i)*.

b) Risque de crédit

En excluant le risque de crédit, le cas échéant, découlant des swaps de devises réglés sur une base brute, la meilleure représentation de notre exposition maximale au risque de crédit (excluant les incidences de l'impôt sur le résultat) est présentée dans le tableau suivant. Celle-ci, toutefois, illustre le pire scénario et ne reflète aucunement les résultats auxquels nous nous attendons.

Aux 31 décembre (en millions)	**2020**	2019
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**848 $**	535 $
Débiteurs	**2 716**	2 187
Actifs sur contrat	**707**	1 065
Actifs dérivés	**42**	84
	4 313 $	3 871 $

Trésorerie et placements temporaires, montant net

Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements temporaires est géré en s'assurant que ces actifs financiers sont placés auprès de gouvernements, de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une forte notation de qualité supérieure et d'autres contreparties solvables. Un examen continu permet d'évaluer les changements de l'état des contreparties.

Débiteurs

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

Les comptes sont considérés comme en souffrance lorsque le client n'a pas fait les paiements contractuels à l'échéance, soit habituellement dans les 30 jours suivant la date de facturation. Tous frais de retard sur les soldes impayés non courants des créances clients sont imputés au taux du marché fondé sur le secteur ou négociés.

Aux 31 décembre (en millions)				**2020**			2019
	Note	**Montant brut**	**Correction de valeur**	**Montant net[1]**	Montant brut	Correction de valeur	Montant net[1]
Créances clients, déduction faite de la correction de valeur pour créances douteuses							
Moins de 30 jours après la date de facturation		**815 $**	**(19)$**	**796 $**	803 $	(10)$	793 $
De 30 à 60 jours après la date de facturation		**339**	**(17)**	**322**	331	(8)	323
De 61 à 90 jours après la date de facturation		**90**	**(19)**	**71**	74	(5)	69
Plus de 90 jours après la date de facturation		**98**	**(43)**	**55**	73	(14)	59
Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement		**1 026**	**(42)**	**984**	523	(18)	505
		2 368 $	**(140)$**	**2 228 $**	1 804 $	(55)$	1 749 $
Courantes		**1 986 $**	**(119)$**	**1 867 $**	1 570 $	(46)$	1 524 $
Non courantes	*20*	**382**	**(21)**	**361**	234	(9)	225
		2 368 $	**(140)$**	**2 228 $**	1 804 $	(55)$	1 749 $

1 Les montants nets représentent les créances clients qui n'avaient pas fait l'objet d'une provision aux dates des états consolidés de la situation financière (se reporter à la *note 6 b*).

Nous effectuons des corrections de valeur pour pertes de crédit attendues pour la durée de vie liées aux créances douteuses. La conjoncture économique (y compris les données macroéconomiques prospectives), les informations historiques (y compris, s'ils sont disponibles, les rapports des agences de notation), les raisons pour lesquelles les comptes sont en souffrance ainsi que le secteur d'activité d'où proviennent les créances clients sont tous des éléments pris en compte lorsque vient le temps de déterminer si des corrections de valeur doivent être constituées au titre des comptes en souffrance; les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la correction de valeur pour créances douteuses à l'encontre des créances clients; les montants imputés à la correction de valeur pour créances douteuses des créances clients qui ont été radiés, mais faisant toujours l'objet d'activités de recouvrement au 31 décembre 2020 se chiffrent à 597 millions de dollars (2019 – 449 millions de dollars). La charge pour créances douteuses est calculée au moyen d'une identification spécifique pour les créances clients dépassant un certain solde et sur la base d'une provision fondée sur des statistiques pour les autres comptes. Aucune créance client n'est radiée directement à même la charge pour créances douteuses.

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

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2020**	2019
Solde au début	**55 $**	53 $
Ajouts (charge pour créances douteuses)	**91**	64
Comptes radiés d'un montant inférieur aux recouvrements	**(22)**	(66)
Autres	**16**	4
Solde à la fin	**140 $**	55 $

Actifs sur contrat

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

Aux 31 décembre (en millions)			**2020**			2019
	Montant brut	**Correction de valeur**	**Montant net** *(note 6 c)*	Montant brut	Correction de valeur	Montant net *(note 6 c)*
Actifs sur contrat, déduction faite de la correction de valeur pour perte de valeur						
À facturer, et donc reclassés dans les débiteurs au cours de :						
La période de 12 mois se clôturant un an après	**611 $**	**(29)$**	**582 $**	952 $	(42)$	910 $
La période de 12 mois se clôturant deux ans après	**265**	**(12)**	**253**	322	(14)	308
Par la suite	**16**	**(1)**	**15**	21	(1)	20
	892 $	**(42)$**	**850 $**	1 295 $	(57)$	1 238 $

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

Actifs dérivés (et passifs dérivés)

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

c) Risque de liquidité

À titre de composante des politiques financières liées à la structure du capital, comme il est expliqué plus en détail à la *note 3*, nous gérons notre risque de liquidité des façons suivantes :

- en recourant à un processus d'équilibrage de trésorerie quotidien qui nous permet de gérer nos liquidités disponibles et nos besoins en liquidités selon nos besoins réels;
- en maintenant une convention pour la vente de créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance et des facilités bancaires bilatérales *(note 22)*, un programme de papier commercial *(note 26 c)* et des facilités de crédit consortial [*note 26 d)* et *f)*];
- en maintenant un prospectus préalable de base en vigueur;
- en exerçant une surveillance constante des flux de trésorerie prévisionnels et réels;
- en gérant les échéances des actifs financiers et des passifs financiers.

Nos échéances de titres de créance au cours des années à venir sont telles qu'elles sont présentées à la *note 26 i)*. Au 31 décembre 2020, nous aurions pu émettre un montant de 2,0 milliards de dollars de titres de créance ou de capitaux propres en vertu d'un prospectus préalable de base en vigueur jusqu'en juin 2022 (2019 – 2,0 milliards de dollars en vertu d'un prospectus préalable de base qui était en vigueur jusqu'en août 2021). Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Nous faisons correspondre de façon étroite les échéances contractuelles de nos passifs financiers dérivés avec celles des risques qu'ils sont censés gérer.

Les échéances prévues de nos passifs financiers non actualisés ne diffèrent pas de façon importante des échéances contractuelles, sauf comme il est indiqué ci-après. Les échéances contractuelles relatives à nos passifs financiers non actualisés, y compris les intérêts s'y rapportant (le cas échéant), sont présentées dans les tableaux qui suivent.

	Non-dérivés						Dérivés			
			Dette à long terme composée							
Au 31 décembre 2020 (en millions)	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme[1]	Dette à long terme, en excluant les contrats de location[1] *(note 26)*	Contrats de location *(note 26)*	Montants des swaps de devises devant être échangés[2] (Reçus)	Montants des swaps de devises devant être échangés[2] Payés	Autres	Montants des swaps de devises devant être échangés (Reçus)	Montants des swaps de devises devant être échangés Payés	Total
2021	2 669 $	101 $	1 658 $	538 $	(882)$	892 $	– $	(454)$	475 $	4 997 $
2022	74	–	2 204	371	(149)	151	–	–	–	2 651
2023	8	–	1 149	230	(149)	151	6	–	–	1 395
2024	8	–	1 706	191	(150)	151	–	–	–	1 906
2025	9	–	2 868	145	(525)	575	–	–	–	3 072
2026 à 2030	12	–	7 953	417	(1 836)	1 898	–	–	–	8 444
Par la suite	–	–	9 877	379	(2 889)	2 949	–	–	–	10 316
Total	2 780 $	101 $	27 415 $	2 271 $	(6 580)$	6 767 $	6 $	(454)$	475 $	32 781 $
			Total *(note 26 i)*			29 873 $				

1 Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculées selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2020.

2 Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans le swap de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) » ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 2020. Les montants contractuels couverts de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » du swap de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu de contrats de swaps de devises.

	Non-dérivés					Dérivés					
				Dette à long terme composée							
Au 31 décembre 2019 (en millions)	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme[1]	Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction *(note 21)*	Dette à long terme, en excluant les contrats de location[1]	Contrats de location	Montants des swaps de devises devant être échangés[2] (Reçus)	Montants des swaps de devises devant être échangés[2] Payés	Autres	Montants des swaps de devises devant être échangés (Reçus)	Montants des swaps de devises devant être échangés Payés	Total
2020	2 639 $	3 $	10 $	1 657 $	373 $	(1 140)$	1 153 $	– $	(917)$	921 $	4 699 $
2021	43	103	–	1 698	338	(119)	118	–	–	–	2 181
2022	7	–	–	2 235	207	(119)	118	8	–	–	2 456
2023	5	–	–	1 021	189	(119)	118	–	–	–	1 214
2024	5	–	–	1 595	157	(119)	118	–	–	–	1 756
2025 à 2029	4	–	–	7 311	429	(1 919)	1 944	–	–	–	7 769
Par la suite	–	–	–	10 102	388	(3 019)	3 020	–	–	–	10 491
Total	2 703 $	106 $	10 $	25 619 $	2 081 $	(6 554)$	6 589 $	8 $	(917)$	921 $	30 566 $
				Total			27 735 $				

1 Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculées selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2019.

2 Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans le swap de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) » ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 2019. Les montants contractuels couverts de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » du swap de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu de contrats de swaps de devises.

d) Risque de change

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

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

Comme il est décrit plus en détail à la *note 26 b)* et *f)*, nous sommes aussi exposés au risque de change puisque la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs de nos billets libellés en dollars américains et des emprunts en dollars américains au titre de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. peuvent fluctuer en raison des variations des taux de change. Des relations de couverture du risque de change ont été établies pour les paiements d'intérêts semestriels connexes et le paiement du capital à l'échéance des billets libellés en dollars américains. Seule la composante au comptant de ces instruments est désignée comme élément de couverture puisque la composante à terme est entièrement négligeable. Comme la monnaie fonctionnelle de notre filiale TELUS International (Cda) Inc. est le dollar américain, les fluctuations des taux de change qui ont une incidence sur ses emprunts sont reflétées à titre d'écart de conversion dans les autres éléments de résultat global.

e) Risque de taux d'intérêt

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

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

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

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

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

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

La totalité de notre dette à long terme actuellement non réglée, à l'exception du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit [*note 26 c)* et *f)*], est à taux fixe. La juste valeur de la dette à taux fixe fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché. Toutefois, en l'absence de remboursement par anticipation, les flux de trésorerie futurs connexes ne changeront pas. En raison des échéances à court terme du papier commercial, sa juste valeur n'est pas touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt sur le marché, mais les flux de trésorerie connexes représentant les paiements d'intérêts pourraient être touchés dans le cas où le papier commercial est renouvelé.

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

f) Autre risque de prix

Placements à long terme

Nous sommes exposés à un risque de prix sur instruments de capitaux propres découlant de placements classés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat global. De tels placements sont détenus à des fins stratégiques plutôt qu'à des fins de négociation.

Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions

Nous sommes exposés à un autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions réglée en trésorerie (l'appréciation du cours des actions ordinaires augmente la charge et la sortie de trésorerie potentielle). Certains contrats de swap sur actions réglés en trésorerie qui ont été conclus fixaient le coût lié à notre estimation des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation, dont les droits devaient être acquis.

g) Risque de marché

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2020 et 2019 auraient pu varier si le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain, le taux de change du dollar américain par rapport à l'euro, les taux d'intérêt du marché et le cours de nos actions ordinaires avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs montants réels à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de change à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Les soldes libellés en dollars américains et en euros et les valeurs nominales des instruments financiers dérivés à la date de l'état de la situation financière ont été utilisés aux fins des calculs.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de taux d'intérêt à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue au début de l'exercice concerné et serait demeurée constante jusqu'à la date de l'état de la situation financière concerné. Les montants en capital et les valeurs nominales à la date de l'état de la situation financière concerné ont été utilisés aux fins des calculs.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition à l'autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Le nombre théorique concerné d'actions ordinaires à la date de l'état de la situation financière concerné, qui inclut celles qui font l'objet des contrats de swap sur actions réglés en trésorerie, a été utilisé aux fins des calculs.

La charge d'impôt sur le résultat, dont le montant net est pris en compte dans l'analyse de sensibilité, reflète les taux d'imposition prévus par la loi pour les périodes de présentation de l'information financière.

Exercices clos les 31 décembre [augmentation (diminution) en millions]	Bénéfice net		Autres éléments du résultat global		Bénéfice global	
	2020	2019	**2020**	2019	**2020**	2019
Variations raisonnablement possibles des risques de marché[1]						
Variation de 10 % du taux de change du dollar CA par rapport au dollar US						
Appréciation du dollar CA	**– $**	– $	**14 $**	(80)$	**14 $**	(80)$
Dépréciation du dollar CA	**– $**	– $	**(14)$**	80 $	**(14)$**	80 $
Variation de 10 % du taux de change du dollar US par rapport à l'euro						
Appréciation du dollar US	**– $**	– $	**(54)$**	(4)$	**(54)$**	(4)$
Dépréciation du dollar US	**– $**	– $	**54 $**	4 $	**54 $**	4 $
Variation de 25 points de base des taux d'intérêt						
Augmentation des taux d'intérêt						
Taux d'intérêt au Canada	**(1)$**	(2)$	**107 $**	93 $	**106 $**	91 $
Taux d'intérêt aux États-Unis	**– $**	– $	**(107)$**	(95)$	**(107)$**	(95)$
Taux d'intérêt combiné	**(1)$**	(2)$	**– $**	(2)$	**(1)$**	(4)$
Diminution des taux d'intérêt						
Taux d'intérêt au Canada	**1 $**	2 $	**(112)$**	(98) $	**(111)$**	(96)$
Taux d'intérêt aux États-Unis	**– $**	– $	**113 $**	101 $	**113 $**	101 $
Taux d'intérêt combiné	**1 $**	2 $	**1 $**	3 $	**2 $**	5 $
Variation de 25 %[2] du cours des actions ordinaires[3]						
Augmentation du cours	**s.o.**	(5)$	**s.o.**	5 $	**s.o.**	– $
Diminution du cours	**s.o.**	13 $	**s.o.**	(5)$	**s.o.**	8 $

1 Ces sensibilités sont hypothétiques et doivent être considérées avec circonspection. Les variations du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global n'est pas nécessairement linéaire. Dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée sur le montant du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global sont calculées sans modification d'autres facteurs; or, dans la réalité, la variation d'un facteur peut entraîner la variation d'autres facteurs, ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à contrebalancer les sensibilités.

L'analyse de sensibilité se fonde sur l'hypothèse selon laquelle nous réaliserions les variations des taux de change et des taux d'intérêt du marché; or, en réalité, le marché concurrentiel dans lequel nous exerçons nos activités aurait une incidence sur cette hypothèse.

Il n'a pas été tenu compte de la différence dans le nombre théorique des actions ordinaires liées aux attributions de rémunération fondée sur des actions consenties au cours de la période de présentation de l'information financière qui pourrait s'être produite en raison d'une différence dans le cours des actions ordinaires.

2 Afin de faciliter la comparaison continue des sensibilités, nous avons utilisé une variation constante d'une importance approximative. Reflétant les données portant sur 12 mois et calculée sur une base mensuelle, la volatilité du cours de nos actions ordinaires, au 31 décembre 2019, s'est établie à 9,9 %.

3 Les répercussions hypothétiques des variations du cours de nos actions ordinaires se limitent aux répercussions auxquelles donneraient lieu nos éléments liés aux attributions de rémunération fondée sur des actions qui sont comptabilisés à titre d'instruments de passif et les contrats de swap sur actions réglés en trésorerie connexes; au 31 décembre 2020, nous n'avions aucune attribution de rémunération fondée sur des actions ordinaires comptabilisée à titre d'instruments de passif.

h) Juste valeur

Dérivés

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

Aux 31 décembre (en millions)					2020				2019
	Désignation	Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur[1] et valeur comptable	Prix ou taux	Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur[1] et valeur comptable	Prix ou taux
Actifs courants[2]									
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants									
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFC[4]	2021	87 $	2 $	1,00 $ US : 1,27 $ CA	2020	36 $	1 $	1,00 $ US : 1,30 $ CA
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (*note 14 b*)	DFC[3]	–	– $	–	–	2020	72 $	4	24,40 $*
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains [*note 26 b)* et *c)*]	DFC[3]	2021	95 $	–	1,00 $ US : 1,27 $ CA	–	– $	–	–
Risque de change lié à l'acquisition d'une entreprise européenne libellée en euros	DFC[5]	–	– $	–	–	2020	472 $	3	1,00 € : 1,12 $ US
				2 $				8 $	
Autres actifs à long terme[2]									
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants									
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains[6] [*note 26 b)* et *c)*]	DFC[3]	2049	2 176 $	40 $	1,00 $ US : 1,27 $ CA	2048	3 068 $	76 $	1,00 $ US : 1,28 $ CA
Passifs courants[2]									
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants									
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFC[3]	2021	388 $	21 $	1,00 $ US : 1,34 $ CA	2020	412 $	6 $	1,00 $ US : 1,32 $ CA
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains [*note 26 b)* et *c)*]	DFC[3]	2021	647 $	11	1,00 $ US : 1,29 $ CA	2020	1 037 $	17	1,00 $ US : 1,32 $ CA
Risque de change lié aux opérations en monnaie fonctionnelle (euro) réglées avec la dette à long terme libellée en dollars américains[7] [*notes 18 b)* et *26 f)*]	DFC[5]	2024	34 $	–	1,00 € : 1,09 $ US	–	– $	–	–
Risque de taux d'intérêt lié aux montants prélevés sur une facilité de crédit à taux variable (*note 26 f*)	DFC[3]	2022	8 $	–	2,64 %	2022	8 $	–	2,64 %
				32 $				23 $	
Autres passifs à long terme[2]									
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants									
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains[6] [*note 26 b)* et *c)*]	DFC[3]	2049	3 260 $	82 $	1,00 $ US : 1,33 $ CA	2049	2 485 $	22 $	1,00 $ US : 1,34 $ CA
Risque de change lié aux opérations en monnaie fonctionnelle (euro) réglées avec la dette à long terme libellée en dollars américains[7] [*notes 18 b)* et *26 f)*]	DFC[5]	2025	557 $	67	1,00 € : 1,09 $ US	–	– $	–	–
Risque de taux d'intérêt lié aux montants prélevés sur une facilité de crédit à taux variable (*note 26 f*)	DFC[3]	2022	120 $	6	2,64 %	2022	130 $	4	2,64 %
				155 $				26 $	

1 Juste valeur évaluée à la date de clôture au moyen d'autres données importantes pouvant être observées (niveau 2).
2 Les actifs et passifs financiers dérivés ne font pas l'objet d'une compensation.
3 Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de couverture (DFC) au moment de la comptabilisation initiale (éléments de couverture de flux de trésorerie); la comptabilité de couverture est appliquée. À moins d'indication contraire, le ratio de couverture est de 1:1 et est établi en évaluant le degré d'appariement entre la valeur nominale des éléments de couverture et la valeur nominale des éléments couverts connexes.
4 Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de transaction (DFT) et classés à la juste valeur par le biais du résultat net, au moment de la comptabilisation initiale; la comptabilité de couverture n'est pas appliquée.
5 Dérivés désignés comme couverture d'investissement net dans un établissement à l'étranger; la comptabilité de couverture est appliquée. Le ratio de couverture est de 1:1 et est établi en évaluant le degré d'appariement entre la valeur nominale des éléments de couverture et la valeur nominale des éléments couverts connexes.
6 Nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture. Au 31 décembre 2020, le *foreign currency basis spread* compris dans la juste valeur des instruments dérivés, qui sert à l'évaluation de l'inefficacité des couvertures, se chiffrait à 101 $ (2019 – 38 $).
7 Nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture. Au 31 décembre 2020, le *foreign currency basis spread* compris dans la juste valeur des instruments dérivés, qui sert à l'évaluation de l'inefficacité des couvertures, se chiffrait à 4 $.

*Ces montants reflètent l'application rétrospective du fractionnement d'actions survenu le 17 mars 2020 (se reporter à la *note 28 b*).

Non-dérivés

Notre dette à long terme qui est évaluée au coût amorti et la juste valeur de celle-ci sont présentées dans le tableau suivant.

Aux 31 décembre (en millions)	2020		2019	
	Valeur comptable	**Juste valeur**	Valeur comptable	Juste valeur
Dette à long terme, en excluant les contrats de location (*note 26*)	**18 451 $**	**20 313 $**	16 813 $	17 930 $

i) Comptabilisation des profits et des pertes sur les dérivés

Le tableau suivant présente les profits et les pertes, excluant les incidences de l'impôt sur le résultat, découlant des instruments dérivés qui sont classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie ainsi que le poste où ils sont présentés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

Le risque de crédit lié à de tels instruments dérivés, comme il est décrit plus en détail à la *note 4 b)* serait la principale cause d'inefficacité des couvertures. Il n'y avait aucune partie inefficace des instruments dérivés classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie pour les périodes présentées.

		Montant du profit (de la perte) comptabilisé dans les autres éléments du résultat global (partie efficace) *(note 11)*		Profit (perte) reclassé des autres éléments du résultat global en résultat (partie efficace) *(note 11)*		
					Montant	
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	**2020**	2019	Poste	**2020**	2019
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change						
Liés aux achats libellés en dollars américains		**(6)$**	(16)$	Achat de biens et services	**(9)$**	11 $
Liés à la dette à long terme libellée en dollars américains[1]	*26 b), c)*	**(44)**	(21)	Coûts de financement	**12**	(162)
Liés à un investissement net dans un établissement à l'étranger[2]		**(67)**	3	Coûts de financement	**–**	–
		(117)	(34)		**3**	(151)
Dérivés utilisés pour gérer les autres risques de marché						
Liés aux variations de la charge de rémunération fondée sur des actions et autres	*14 b)*	**(6)**	10	Charge au titre des avantages du personnel	**1**	12
		(123)$	(24)$		**4 $**	(139)$

1 Les montants comptabilisés au titre des autres éléments du résultat global excluent le *foreign currency basis spread* (qui sert à évaluer l'inefficacité des couvertures) compris dans la juste valeur des instruments dérivés; pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, ce montant s'est chiffré à 63 $ (2019 – 9 $).

2 Les montants comptabilisés au titre des autres éléments du résultat global excluent le *foreign currency basis spread* (qui sert à évaluer l'inefficacité des couvertures) compris dans la juste valeur des instruments dérivés; pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, ce montant s'est chiffré à 4 $.

Le tableau suivant présente les profits et les pertes découlant des instruments dérivés qui sont classés à titre d'éléments détenus à des fins de transaction et qui ne sont pas désignés comme faisant partie d'une relation de couverture, ainsi que le poste où ils sont présentés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

	Profit (perte) sur les dérivés comptabilisé(e) en résultat		
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Poste	**2020**	2019
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change	Coûts de financement	**11 $**	(7)$

5 Information sectorielle

Généralités

Les secteurs opérationnels sont des composantes d'une entité qui se livrent à des activités commerciales dont elles peuvent tirer des produits et pour lesquelles elles peuvent engager des charges, y compris des produits et des charges relatifs à des transactions avec d'autres composantes, dont les activités peuvent être clairement distinguées et dont les résultats d'exploitation sont régulièrement examinés par un principal décideur opérationnel en vue de prendre les décisions sur les ressources à affecter et d'évaluer la performance. Avec prise d'effet le 1er janvier 2020, nous avons amorcé la modification de nos processus et systèmes de présentation de l'information internes et externes et de nos contrôles internes afin de tenir compte de la cessation de la distinction historique entre les secteurs des services mobiles et des services filaires découlant de la convergence des technologies, au niveau des mesures de performance distinctes qui sont régulièrement communiquées à notre principal décideur opérationnel. Avant que l'Organisation mondiale de la Santé ne qualifie la COVID-19 de pandémie, nous comptions procéder à une transition vers une nouvelle structure de présentation de l'information sectorielle au cours de l'exercice 2020, mais nous ne nous attendions pas, et nous ne nous attendons pas, à ce que les produits d'exploitation tirés de nos produits et services et les indicateurs de performance connexes changent considérablement en raison de cette transition; nous nous attendons maintenant à ce que cette transition ait lieu au premier trimestre de 2021.

Le secteur des services mobiles comprend les produits tirés des services de réseau et les ventes d'équipement découlant des technologies mobiles. Le secteur des services filaires comprend les produits tirés des services de transmission de données (qui comprennent les services de protocole Internet, de télévision, d'hébergement, de technologie de l'information gérée, les services fondés sur l'infonuagique, les services à la clientèle et aux entreprises, certaines solutions en matière de soins de santé ainsi que la sécurité résidentielle et d'entreprise et les services agricoles), les produits tirés des services de transmission de la voix et autres services de télécommunications (qui excluent les produits d'exploitation tirés des services mobiles découlant des technologies mobiles), et les ventes d'équipement.

La division sectorielle a été établie sur la base de similarités sur le plan des technologies (technologies mobiles par rapport aux technologies fixes), des compétences techniques nécessaires à la fourniture des produits et services, des caractéristiques des clients, des canaux de distribution employés et de l'application des règlements. Les ventes intersectorielles sont comptabilisées à la valeur d'échange, soit un montant convenu entre les parties.

Le tableau suivant présente l'information sectorielle régulièrement transmise à notre chef de la direction (notre principal décideur opérationnel) et ses rapprochements avec nos produits tirés des produits et services, nos autres produits et notre bénéfice avant impôt.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Services mobiles		Services filaires		Éliminations		Chiffres consolidés	
	2020	2019	**2020**	2019	**2020**	2019	**2020**	2019
Produits d'exploitation								
Produits externes								
Services	**6 096 $**	6 165 $	**7 181 $**	6 235 $	**– $**	– $	**13 277 $**	12 400 $
Équipement	**1 809**	1 964	**255**	225	**–**	–	**2 064**	2 189
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**7 905**	8 129	**7 436**	6 460	**–**	–	**15 341**	14 589
Autres produits	**9**	20	**113**	49	**–**	–	**122**	69
	7 914	8 149	**7 549**	6 509	**–**	–	**15 463**	14 658
Produits intersectoriels	**60**	53	**262**	251	**(322)**	(304)	**–**	–
	7 974 $	8 202 $	**7 811 $**	6 760 $	**(322)$**	(304)$	**15 463 $**	14 658 $
BAIIA[1]	**3 642 $**	3 693 $	**1 852 $**	1 861 $	**– $**	– $	**5 494 $**	5 554 $
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre[2]	**810 $**	889 $	**1 965 $**	2 017 $	**– $**	– $	**2 775 $**	2 906 $

Produits d'exploitation externes et autres produits (ci-dessus)	**15 463 $**	14 658 $
Achat de biens et services	**6 268**	6 070
Charge au titre des avantages du personnel	**3 701**	3 034
BAIIA (ci-dessus)	**5 494**	5 554
Amortissement des immobilisations corporelles	**2 107**	1 929
Amortissement des immobilisations incorporelles	**905**	648
Bénéfice d'exploitation	**2 482**	2 977
Coûts de financement	**771**	733
Bénéfice avant impôt	**1 711 $**	2 244 $

1 Le bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (le « BAIIA ») n'a pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits d'exploitation et autres produits diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous avons publié des indications au sujet du BAIIA et l'avons inclus dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et qu'il sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.

2 Total des dépenses d'investissement; se reporter à la *note 31 a)* pour un rapprochement des dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre, et des paiements en trésorerie au titre des immobilisations excluant les licences de spectre présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

Informations géographiques

Nous attribuons les produits tirés des clients externes à certains pays en fonction de l'emplacement à partir duquel les biens et les services sont fournis; pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, nous avons attribué environ 1,9 milliard de dollars (2019 – 1,1 milliard de dollars) de nos produits à des pays autres que le Canada (le pays où nous sommes domiciliés).

Nous ne comptabilisons pas de montants importants au titre des immobilisations corporelles situées à l'extérieur du Canada. Au 31 décembre 2020, sur la base du coût historique, nous avions des immobilisations incorporelles et un goodwill d'environ 2,2 milliards de dollars (2019 – 0,2 milliard de dollars) et environ 2,2 milliards de dollars (2019 – 0,6 milliard de dollars), respectivement, situés à l'extérieur du Canada.

6 Produits tirés de contrats conclus avec des clients

a) Produits

Dans le cadre de la détermination des prix de transaction minimaux liés à des contrats conclus avec des clients, les montants sont affectés à l'exécution, ou à l'achèvement de l'exécution, des obligations de prestation contractuelles futures. Ces obligations de prestation contractuelles futures non remplies ou remplies partiellement ont principalement trait à des services à fournir sur la durée du contrat. Le tableau qui suit présente le total de nos prix de transaction minimaux estimatifs affectés aux obligations de prestation contractuelles futures résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, et le calendrier de la comptabilisation probable des produits connexes; les montants réels pourraient différer de ces estimations en raison de divers facteurs, y compris la nature imprévisible du comportement des clients, de la réglementation dans le secteur, de la conjoncture économique dans laquelle nous exerçons nos activités et du comportement de la concurrence.

Aux 31 décembre (en millions)	**2020**	2019
Prix de transaction minimal estimatif affecté aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, à comptabiliser dans les produits d'une période ultérieure[1,2]		
Au cours de la période de 12 mois se clôturant un an après	**2 279 $**	2 405 $
Au cours de la période de 12 mois se clôturant deux ans après	**883**	930
Par la suite	**35**	40
	3 197 $	3 375 $

1 Exclut les montants de la contrepartie variable limitée, les montants découlant des contrats dont la durée initiale attendue ne dépasse pas un an ainsi que, comme le permet la mesure de simplification, les montants découlant de contrats qui ne sont pas touchés par les écarts temporaires en matière de comptabilisation des produits découlant de la répartition du prix de transaction, ou de contrats à l'égard desquels nous pourrions comptabiliser et facturer des produits dont le montant correspond directement à nos obligations de prestation remplies.

2 Les normes IFRS de l'IASB exigent une explication quant au moment où nous prévoyons comptabiliser dans les produits les montants présentés au titre du prix de transaction minimal estimatif affecté aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement. Les montants estimatifs présentés reposent sur les modalités et échéances contractuelles. Les produits réels comptabilisés au titre du prix de transaction minimal, ainsi que le calendrier de comptabilisation connexe, différeront de ces estimations, en raison principalement de la fréquence des occasions où la durée réelle des contrats conclus avec des clients diffère de leur échéance contractuelle.

b) Débiteurs

Aux 31 décembre (en millions)	Note	**2020**	2019
Créances clients		**1 986 $**	1 570 $
Montants courus à recevoir – clients		**241**	180
Correction de valeur pour créances douteuses	*4 b)*	**(119)**	(46)
		2 108	1 704
Montants courus à recevoir – autres		**247**	258
Débiteurs – courants		**2 355 $**	1 962 $

c) Actifs sur contrat

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	**2020**	2019
Solde au début		**1 238 $**	1 475 $
Entrées nettes découlant des activités		**959**	1 161
Montants facturés au cours de la période et donc reclassés dans les débiteurs[1]		**(1 363)**	(1 416)
Variation de la correction de valeur pour perte de valeur, montant net	*4 b)*	**15**	17
Autres		**1**	1
Solde à la fin		**850 $**	1 238 $
À facturer, et donc reclassés dans les débiteurs au cours de :			
La période de 12 mois se clôturant un an après		**582 $**	910 $
La période de 12 mois se clôturant deux ans après		**253**	308
Par la suite		**15**	20
Solde à la fin		**850 $**	1 238 $
Rapprochement des actifs sur contrat présentés dans les états consolidés de la situation financière – tranche courante			
Actifs sur contrat – montant brut		**582 $**	910 $
Reclassement des passifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les actifs sur contrat sont inférieurs aux passifs sur contrat	*24*	**(10)**	(7)
Reclassement des passifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les passifs sur contrat sont inférieurs aux actifs sur contrat	*24*	**(133)**	(166)
		439 $	737 $

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, les montants facturés à l'égard de nos produits et services du secteur des services mobiles et reclassés dans les débiteurs se sont chiffrés à 1 015 $ (2019 – 1 288 $).

7 Autres produits

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2020	2019
Aide publique		**13 $**	22 $
Autres produits tirés de la colocation	*19*	**4**	2
Produits tirés des placements (perte de placement), profit (perte) à la cession d'actifs et autres		**(12)**	24
Produits d'intérêts	*21 b)*	**4**	4
Variations des provisions au titre d'un regroupement d'entreprises	*25*	**113**	17
		122 $	69 $

Nous avons reçu de l'aide publique, selon la définition des normes IFRS de l'IASB, d'un certain nombre de sources et nous incluons généralement ces montants reçus dans les autres produits. Nous comptabilisons ces montants au fur et à mesure que les services subventionnés sont fournis ou que les coûts subventionnés sont engagés.

Subventions du CRTC

Les coûts engagés par les entreprises de services locaux pour fournir les services téléphoniques résidentiels de base du niveau requis par le CRTC dans les zones de desserte à coût élevé sont supérieurs aux montants que le CRTC leur permet de facturer pour ce niveau de service. Afin d'améliorer la situation, le CRTC transfère dans un fonds central tous les paiements de contribution qu'il a perçus auprès de tous les fournisseurs canadiens de services de télécommunications enregistrés (y compris les fournisseurs de services de transmission de la voix, de transmission de données et de services mobiles), qui sont ensuite versés aux entreprises de services locaux titulaires à titre de subventions pour neutraliser en partie le prix coûtant des services téléphoniques résidentiels de base dans les zones de desserte à coût élevé ne faisant pas l'objet d'une abstention. Les décaissements au titre des subventions sont fondés sur une réclamation de subvention totale calculée sous forme de taux par ligne d'accès au réseau et par tranche de tarification. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, les montants que nous avons reçus au titre des subventions se sont élevés à 10 millions de dollars (2019 – 15 millions de dollars).

Gouvernement du Québec

Les salaires pour les emplois situés dans la province de Québec, principalement dans le secteur de la technologie de l'information, sont admissibles à des crédits d'impôt. À cet égard, pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, nous avons comptabilisé un montant de 3 millions de dollars (2019 – 7 millions de dollars).

8 Charge au titre des avantages du personnel

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2020	2019
Charge au titre des avantages du personnel – montant brut			
Salaires[1]		**3 668 $**	3 017 $
Rémunération fondée sur des actions	*14*	**173**	147
Régimes de retraite – à prestations définies	*15 b)*	**102**	78
Régimes de retraite – à cotisations définies	*15 f)*	**94**	92
Coûts de restructuration	*16 a)*	**49**	63
Avantages du personnel (santé et autres)		**190**	184
		4 276	3 581
Coûts internes de la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif, montant net			
Coûts d'acquisition du contrat	*20*		
Comptabilisés à l'actif		**(74)**	(54)
Amortis		**55**	48
Coûts liés à l'exécution du contrat	*20*		
Comptabilisés à l'actif		**(2)**	(3)
Amortis		**4**	4
Immobilisations corporelles		**(350)**	(351)
Immobilisations incorporelles amortissables		**(208)**	(191)
		(575)	(547)
		3 701 $	3 034 $

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, les salaires sont présentés déduction faite des montants au titre du programme Subvention salariale d'urgence du Canada.

9 Coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2020	2019
Charges d'intérêts			
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – montant brut		**676 $**	634 $
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – capitalisés[1]	*18 a)*	**(37)**	(23)
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives		**639**	611
Intérêts sur les obligations locatives	*19*	**70**	67
Intérêts sur les emprunts à court terme et autres		**5**	8
Désactualisation de provisions	*25*	**16**	22
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	*26 b)*	**18**	28
		748	736
Intérêts des régimes à prestations définies du personnel, montant net	*15*	**16**	1
Opérations de change		**14**	3
		778	740
Produits d'intérêts		**(7)**	(7)
		771 $	733 $
Charges d'intérêts, montant net	*3*	**792 $**	755 $
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – capitalisés[1]		**(37)**	(23)
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel		**16**	1
		771 $	733 $

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

10 Impôt sur le résultat

a) Composition des charges et rapprochement des taux

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2020	2019
Charge d'impôt exigible		
Pour la période de présentation de l'information financière considérée	**474 $**	416 $
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**(99)**	(63)
	375	353
Charge d'impôt différé		
Survenant à la naissance et à la résorption des différences temporaires	**3**	193
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition	**(6)**	(124)
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**79**	46
	76	115
	451 $	468 $

Notre charge d'impôt et notre taux d'imposition effectif diffèrent de ceux obtenus par l'application des taux prévus par la loi en raison des éléments suivants :

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2020		2019	
Impôt sur le résultat calculé aux taux prévus par la loi	**446 $**	**26,1 %**	604 $	26,9 %
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition futurs	**(6)**	**(0,4)**	(124)	(5,5)
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**(20)**	**(1,3)**	(17)	(0,8)
Autres	**31**	**1,9**	5	0,2
Charge d'impôt sur le résultat présentée dans les états consolidés du résultat net et du résultat global	**451 $**	**26,3 %**	468 $	20,8 %

b) Différences temporaires

Nous avons recours à des estimations importantes relativement à la composition de notre passif d'impôt différé. Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence liés à l'impôt sur le résultat changent constamment. En conséquence, il y a généralement des questions fiscales à étudier.

Les différences temporaires constituant le montant net du passif d'impôt différé et les montants de l'impôt différé comptabilisés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global et dans les états consolidés des variations des capitaux propres sont estimés ci-après.

(en millions)	Immobilisations corporelles (détenues) et immobilisations incorporelles amortissables	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée	Immobilisations corporelles (louées), déduction faite des obligations locatives	Actifs et passifs sur contrat	Montants nets au titre de la retraite et de la rémunération fondée sur des actions	Provisions actuellement non déductibles	Pertes pouvant être reportées[1]	Autres	Passif d'impôt différé, montant net
Au 1er janvier 2019[2]	1 204 $	1 718 $	(83)$	496 $	(21)$	(189)$	(6)$	(29)$	3 090 $
Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :									
Bénéfice net	332	(110)	6	(78)	(9)	(23)	(5)	2	115
Autres éléments du résultat global	–	–	–	–	(110)	–	–	32	(78)
Impôt différé directement imputé aux capitaux propres et autres (*note 18 c*)	80	–	–	–	–	–	–	1	81
Au 31 décembre 2019[3]	1 616	1 608	(77)	418	(140)	(212)	(11)	6	3 208
Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :									
Bénéfice net	**85**	**82**	**37**	**(111)**	**(31)**	**8**	**(33)**	**39**	**76**
Autres éléments du résultat global	**–**	**–**	**–**	**–**	**(109)**	**–**	**–**	**(13)**	**(122)**
Impôt différé directement imputé aux capitaux propres et autres (*note 18 b*)	**621**	**2**	**–**	**–**	**–**	**–**	**(4)**	**(16)**	**603**
Au 31 décembre 2020[4]	**2 322 $**	**1 692 $**	**(40)$**	**307 $**	**(280)$**	**(204)$**	**(48)$**	**16 $**	**3 765 $**

1 Nous prévoyons être en mesure d'utiliser nos pertes autres qu'en capital avant qu'elles ne viennent à expiration.
2 Passif d'impôt différé de 3 095 $, déduction faite de l'actif d'impôt différé de 5 $ (inclus dans les autres actifs à long terme).
3 Passif d'impôt différé de 3 214 $, déduction faite de l'actif d'impôt différé de 6 $ (inclus dans les autres actifs à long terme).
4 Passif d'impôt différé de 3 776 $, déduction faite de l'actif d'impôt différé de 11 $ (inclus dans les autres actifs à long terme).

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

Nous sommes en mesure de contrôler le moment et la méthode de la résorption des différences temporaires concernant nos filiales étrangères, et il est probable que de telles différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible.

c) Autres

Nous exerçons des activités de recherche et développement qui pourraient être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, nous avons inscrit des crédits d'impôt à l'investissement de 12 millions de dollars (2019 – 8 millions de dollars). De ce montant, une tranche de 6 millions de dollars (2019 – 4 millions de dollars) a été comptabilisée en réduction des immobilisations corporelles et incorporelles, et le reste, en réduction des biens et des services achetés.

11 Autres éléments du résultat global

	Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat								Élément qui ne sera jamais reclassé en résultat		Élément qui ne sera jamais reclassé en résultat	
	Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie au cours de la période considérée (*note 4 i*)											
	Dérivés utilisés pour gérer le risque de change			Dérivés utilisés pour gérer les autres risques de marché								
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Profits (pertes) survenus	(Profits) pertes de périodes antérieures transférés en résultat net	Total	Profits (pertes) survenus	(Profits) pertes de périodes antérieures transférés en résultat net	Total	Total	Écart de change cumulé	Modification de l'évaluation des actifs financiers de placement	Cumul des autres éléments du résultat global	Réévaluations des régimes à prestations définies du personnel	Autres éléments du résultat global
Solde cumulé au 1er janvier 2019			(19)$			– $	(19)$	22 $	– $	3 $		
Autres éléments du résultat global												
Montant	(34)$	151 $	117	10 $	(12)$	(2)	115	20	13	148	(448)$	(300)$
Impôt sur le résultat	10 $	22 $	32	2 $	(3)$	(1)	31	–	1	32	(110)	(78)
Montant net			85			(1)	84	20	12	116	(338)$	(222)$
Solde cumulé au 31 décembre 2019			66			(1)	65	42	12	119		
Autres éléments du résultat global												
Montant	**(117)$**	**(3)$**	**(120)**	**(6)$**	**(1)$**	**(7)**	**(127)**	**113**	**17**	**3**	**(421)$**	**(418)$**
Impôt sur le résultat	**(5)$**	**(9)$**	**(14)**	**(2)$**	**– $**	**(2)**	**(16)**	**–**	**3**	**(13)**	**(109)**	**(122)**
Montant net			**(106)**			**(5)**	**(111)**	**113**	**14**	**16**	**(312)$**	**(296)$**
Solde cumulé au 31 décembre 2020			**(40)$**			**(6)$**	**(46)$**	**155 $**	**26 $**	**135 $**		
Éléments attribuables :												
Aux actions ordinaires										**117 $**		
Aux participations ne donnant pas le contrôle										**18**		
										135 $		

12 Montants par action

Le bénéfice net de base par action ordinaire est calculé au moyen de la division du bénéfice net attribuable aux actions ordinaires par le nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires en circulation au cours de la période. Le bénéfice net dilué par action ordinaire est calculé pour tenir compte des attributions d'options sur actions et des attributions d'unités d'actions restreintes.

Le tableau qui suit présente le rapprochement des dénominateurs entrant dans le calcul du bénéfice par action de base et du bénéfice par action dilué. Le bénéfice net est égal au bénéfice net dilué pour toutes les périodes présentées.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2020**	2019*
Nombre moyen pondéré total de base d'actions ordinaires en circulation	**1 275**	1 204
Effet des titres dilutifs – unités d'actions restreintes	**3**	–
Nombre moyen pondéré total dilué d'actions ordinaires en circulation	**1 278**	1 204

Pour les exercices clos les 31 décembre 2020 et 2019, aucune attribution d'unités d'actions restreintes réglées en instruments de capitaux propres en circulation n'a été exclue du calcul du bénéfice net dilué par action ordinaire. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, un million* d'attributions d'options sur actions de TELUS Corporation en circulation ont été exclues du calcul du bénéfice net dilué par action ordinaire. Au 31 décembre 2019, aucune attribution d'options sur actions de TELUS Corporation n'était en circulation.

*Ces montants reflètent l'application rétrospective du fractionnement d'actions survenu le 17 mars 2020 (se reporter à la *note 28 b*).

13 Dividendes par action

a) Dividendes déclarés

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	2020				2019			
	Déclarés				Déclarés			
Dividendes sur actions ordinaires	**En date du**	**Par action***	**Versés aux actionnaires le**	**Total**	En date du	Par action*	Versés aux actionnaires le	Total
Dividende du premier trimestre	11 mars 2020	**0,29125 $**	1er avril 2020	**371 $**	11 mars 2019	0,27250 $	1er avril 2019	329 $
Dividende du deuxième trimestre	10 juin 2020	**0,29125**	2 juillet 2020	**372**	10 juin 2019	0,28125	2 juillet 2019	339
Dividende du troisième trimestre	10 septembre 2020	**0,29125**	1er octobre 2020	**374**	10 septembre 2019	0,28125	1er octobre 2019	338
Dividende du quatrième trimestre	11 décembre 2020	**0,31120**	4 janvier 2021	**403**	11 décembre 2019	0,29125	2 janvier 2020	352
		1,18495 $		**1 520 $**		1,12625 $		1 358 $

Le 10 février 2021, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 0,3112 $ par action sur nos actions ordinaires de TELUS Corporation émises et en circulation; ce dividende est payable le 1er avril 2021 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2021. Le montant final du paiement des dividendes est tributaire du nombre d'actions ordinaires de TELUS Corporation émises et en circulation à la fermeture des bureaux le 11 mars 2021.

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

Nous avons un régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés dans le cadre duquel les détenteurs d'actions ordinaires de TELUS Corporation admissibles peuvent acquérir des actions ordinaires de TELUS Corporation supplémentaires en réinvestissant les dividendes et en effectuant des paiements additionnels facultatifs en trésorerie au fiduciaire.

En vertu de ce régime, nous avons le choix d'émettre des actions ordinaires de TELUS Corporation à même les actions propres ou de demander au fiduciaire d'en acquérir sur le marché boursier. En vertu du régime, nous pouvons, à notre gré, offrir les actions ordinaires de TELUS Corporation à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours du marché. Avec prise d'effet lors du paiement des dividendes, le 1er octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires de TELUS Corporation à même les actions propres à un escompte de 2 %. En ce qui a trait aux actions ordinaires de TELUS Corporation détenues par des détenteurs admissibles qui ont choisi de participer au régime, les dividendes sur actions ordinaires déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020 d'un montant de 524 millions de dollars (2019 – 256 millions de dollars) devaient être réinvestis dans des actions ordinaires de TELUS Corporation.

14 Rémunération fondée sur des actions

a) Éléments de la rémunération fondée sur des actions

La charge au titre des avantages du personnel figurant dans les états consolidés du résultat net et du résultat global ainsi que dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie comprend les montants de la rémunération fondée sur des actions suivants :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)		2020			2019		
	Note	**Charge au titre des avantages du personnel**	**Sorties de trésorerie liées aux activités d'exploitation connexes**	**Ajustement au tableau des flux de trésorerie**	Charge au titre des avantages du personnel	Sorties de trésorerie liées aux activités d'exploitation connexes	Ajustement au tableau des flux de trésorerie
Unités d'actions restreintes	*b)*	**131 $**	**(109)$**	**22 $**	107 $	(112)$	(5)$
Régime d'actionnariat des employés	*c)*	**33**	**(33)**	**–**	37	(37)	–
Attributions d'options sur actions	*d)*	**9**	**(4)**	**5**	3	–	3
		173 $	**(146)$**	**27 $**	147 $	(149)$	(2)$

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, les sorties de trésorerie liées aux activités d'exploitation connexes en ce qui a trait aux unités d'actions restreintes sont présentées déduction faite des entrées de trésorerie découlant des contrats à terme d'actions réglés en trésorerie de 4 millions de dollars (2019 – 13 millions de dollars). Pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, l'économie d'impôt sur le résultat découlant de la rémunération fondée sur des actions s'est établie à 43 millions de dollars (2019 – 39 millions de dollars).

*Ces montants reflètent l'application rétrospective du fractionnement d'actions survenu le 17 mars 2020 (se reporter à la *note 28 b*).

b) Unités d'actions restreintes

Généralités

Nous utilisons des unités d'actions restreintes comme un mode de rétention et de rémunération au rendement. Chaque unité d'action restreinte est de valeur nominale égale à une action de participation, et donne normalement droit aux dividendes auxquels cette unité donnerait lieu si elle était effectivement une action de participation émise et en circulation. Les dividendes théoriques sont inscrits à titre d'émissions d'unités d'actions restreintes supplémentaires au cours de la durée de vie de l'unité en question. En raison du mécanisme des dividendes théoriques, la juste valeur à la date d'attribution des unités d'actions restreintes est égale à la juste valeur de marché des actions de participation correspondantes à la date d'attribution, en excluant le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire (dont la juste valeur à la date d'attribution est déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo). Les unités d'actions restreintes deviennent généralement payables lorsque les droits sont acquis et la période d'acquisition habituelle des droits est de 33 mois (la durée de service requise). La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; la plupart des unités d'actions restreintes en circulation comportent des droits d'acquisition en bloc. La comptabilisation des unités d'actions restreintes, soit comme instruments de capitaux propres, soit comme instruments de passif, dépend de leur mode de règlement prévu au moment de leur attribution. Les unités d'actions restreintes attribuées avant l'exercice 2019 sont comptabilisées comme des instruments de passif puisque l'obligation connexe est normalement réglée en trésorerie.

Unités d'actions restreintes de TELUS Corporation

Nous octroyons également des unités d'actions restreintes qui offrent essentiellement les mêmes caractéristiques que nos unités d'actions restreintes générales, mais qui procurent un dividende variable (de 0 % à 200 %) qui est tributaire de la réalisation d'une condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés (d'une pondération de 25 %) et du rendement total pour l'actionnaire en ce qui a trait aux actions ordinaires de TELUS Corporation par rapport à celui d'un groupe mondial de sociétés de télécommunications analogues (d'une pondération de 75 %). La juste valeur à la date d'attribution du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés est égale à la juste valeur de marché des actions ordinaires de TELUS Corporation correspondantes à la date d'attribution. Par conséquent, le sous-ensemble nominal a été inclus dans la présentation de nos unités d'actions restreintes uniquement assujetties à une condition de service. L'estimation, qui reflète un dividende variable, de la juste valeur du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire est déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. Les unités d'actions restreintes attribuées en 2020 et en 2019 sont comptabilisées comme étant réglées en trésorerie, puisqu'il s'agissait de leur mode de règlement prévu au moment de leur attribution.

Le tableau suivant présente un sommaire des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation en circulation dont les droits n'étaient pas acquis.

Nombre d'unités d'actions restreintes dont les droits n'étaient pas acquis aux 31 décembre	**2020***	2019*
Unités d'actions restreintes non assujetties à une condition de performance liée au marché		
Unités d'actions restreintes uniquement assujetties à une condition de service	**5 718 328**	6 186 854
Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés	**298 957**	282 100
	6 017 285	6 468 954
Unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au marché		
Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire	**896 870**	846 298
	6 914 155	7 315 252

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs aux unités d'actions restreintes de TELUS Corporation non assujetties à une condition de performance liée au marché.

Exercices clos les 31 décembre	**2020**			2019		
	Nombre d'unités d'actions restreintes[1]		**Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution**	Nombre d'unités d'actions restreintes[1]		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution
	Droits non acquis	**Droits acquis**		Droits non acquis	Droits acquis	
En circulation au début*						
Droits non acquis	**6 468 954**	**–**	**23,37 $**	6 387 040	–	22,42 $
Droits acquis	**–**	**30 800**	**22,02 $**	–	126 766	22,45 $
Attribuées						
Attribution initiale	**3 199 809**	**–**	**25,36 $**	4 092 094	–	23,82 $
Au lieu de dividendes	**428 750**	**624**	**23,08 $**	333 600	578	23,62 $
Droits acquis	**(3 696 539)**	**3 696 539**	**23,14 $**	(4 004 162)	4 004 162	22,28 $
Réglées en trésorerie	**–**	**(3 053 349)**	**22,82 $**	–	(4 100 706)	22,28 $
Réglées en titres de capitaux propres	**–**	**(644 744)**	**24,17 $**	–	–	– $
Frappées de déchéance	**(383 689)**	**–**	**23,82 $**	(339 618)	–	22,65 $
En circulation à la fin						
Droits non acquis	**6 017 285**	**–**	**24,55 $**	6 468 954	–	23,37 $
Droits acquis	**–**	**29 870**	**24,58 $**	–	30 800	22,02 $

1 Compte non tenu du sous-ensemble nominal d'unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire.

*Ces montants reflètent l'application rétrospective du fractionnement d'actions survenu le 17 mars 2020 (se reporter à la *note 28 b*).

Unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc.

Nous octroyons également des unités d'actions restreintes qui présentent essentiellement les mêmes caractéristiques que les unités d'actions restreintes de TELUS Corporation, mais qui procurent un dividende variable (de 0 % à 150 %) qui est tributaire de la réalisation des conditions de performance financière et des conditions de performance en matière de qualité du service non liées au marché de TELUS International (Cda) Inc.

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs aux unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc.

Exercices clos les 31 décembre	2020			2019				
	Libellées en dollars américains			Libellées en dollars américains			Libellées en dollars canadiens	
	Nombre d'unités d'actions restreintes		**Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution**	Nombre d'unités d'actions restreintes		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution	Nombre d'unités d'actions restreintes dont les droits sont acquis	Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution
	Droits non acquis	**Droits acquis**		Droits non acquis	Droits acquis			
En circulation au début[1]								
Droits non acquis	**2 093 603**	**–**	**6,11 $ US**	2 527 704	–	5,71 $ US	–	– $
Droits acquis	**–**	**–**	**– $ US**	–	–	– $ US	145 346	4,75 $
Attribuées	**357 966**	**–**	**11,11 $ US**	836 145	–	7,32 $ US	–	– $
Droits acquis	**(982 395)**	**982 395**	**5,95 $ US**	(1 186 524)	1 186 524	5,10 $ US	–	– $
Réglées en trésorerie	**–**	**(982 395)**	**5,95 $ US**	–	(1 186 524)	5,10 $ US	(145 346)	4,75 $
Frappées de déchéance ou annulées	**(85 532)**	**–**	**7,00 $ US**	(83 722)	–	5,94 $ US	–	– $
En circulation à la fin – droits non acquis	**1 383 642**	**–**	**7,94 $ US**	2 093 603	–	6,11 $ US	–	– $

1 Les montants reflètent l'application rétrospective du fractionnement d'actions à raison de 4,5 pour une effectué le 4 février 2021 dans le cadre du premier appel public à l'épargne de TELUS International (Cda) Inc. (se reporter à la *note 28 d*).

c) Régime d'actionnariat des employés

Nous avons un régime d'actionnariat des employés qui permet aux employés admissibles allant jusqu'à une certaine catégorie d'emploi d'acheter des actions ordinaires de TELUS Corporation au moyen de retenues sur la paie régulières. En ce qui a trait aux actions ordinaires de TELUS Corporation détenues dans le cadre du régime d'actionnariat des employés, les dividendes sur actions ordinaires de TELUS Corporation déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, d'un montant de 37 millions de dollars (2019 – 34 millions de dollars) devaient être réinvestis dans des actions ordinaires de TELUS Corporation que le fiduciaire a acquises à même les actions propres, sans escompte applicable avant le 1er octobre 2019; après cette date, un escompte est applicable, comme il est décrit à la *note 13 b)*.

d) Attributions d'options sur actions

Généralités

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

La juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions est calculée à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes (modèle analytique). Le taux d'intérêt sans risque utilisé pour déterminer la juste valeur des attributions d'options sur actions est basé sur une courbe des taux du gouvernement du Canada qui a cours au moment de l'attribution. La durée de vie prévue des attributions d'options sur actions est fondée sur nos données historiques relatives à l'exercice de l'attribution d'options sur actions. De même, la volatilité attendue tient compte de la volatilité historique du prix de nos actions ordinaires à l'égard des options sur actions de TELUS Corporation et de la volatilité historique moyenne du prix des actions de sociétés analogues pour les options sur actions de TELUS International (Cda) Inc. Le taux de rendement représente le dividende annualisé ayant cours au moment de l'attribution, divisé par le prix d'exercice de l'attribution d'options sur actions. Les dividendes ne sont pas versés sur des attributions d'options sur actions non exercées et ne peuvent faire l'objet d'acquisition de droits.

Options sur actions de TELUS Corporation

Des employés peuvent se voir octroyer des options leur permettant d'acheter des actions ordinaires de TELUS Corporation, à un prix d'exercice correspondant à la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution. Les attributions d'options sur actions octroyées dans le cadre du régime peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas sept ans à compter du moment de l'attribution. Les options sur actions qui ont été attribuées au cours de l'exercice 2020 étaient destinées à des employés de première ligne; aucune option sur actions n'a été attribuée au cours de l'exercice 2019.

Ces attributions d'options comportent une option de règlement en capitaux propres net. Le titulaire d'options ne dispose pas du choix d'exercer l'option de règlement en capitaux propres net; il nous revient de choisir si l'exercice d'une attribution d'options sur actions est réglé comme une option sur actions ou au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net.

Le tableau suivant présente un sommaire de l'évolution du régime d'options sur actions de TELUS Corporation.

Exercice clos le 31 décembre 2020	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions[1]
En circulation au début*	–	– $
Attribuées	3 171 600	21,57 $
Frappées de déchéance	(156 900)	21,29 $
En circulation à la fin	3 014 700	21,59 $

1 La durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 6,3 ans. Aucune option ne pouvait être exercée à la date de clôture.

*Ces montants reflètent l'application rétrospective du fractionnement d'actions survenu le 17 mars 2020 (se reporter à la *note 28 b*).

Le tableau qui suit présente la juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions et les hypothèses moyennes pondérées utilisées dans le cadre de l'estimation de la juste valeur au moment de l'attribution calculées à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes (modèle analytique).

Exercice clos le 31 décembre 2020	
Juste valeur des options sur actions attribuées (par option sur actions)	0,65 $
Taux d'intérêt sans risque	0,95 %
Durée de vie prévue[1] (en années)	4,25
Volatilité prévue	12,3 %
Taux de rendement	5,4 %

1 La durée contractuelle maximale des options sur actions attribuées en 2020 est de 7 ans.

Options sur actions de TELUS International (Cda) Inc.

Des employés peuvent se voir octroyer des options sur actions de participation (réglées en instruments de capitaux propres) leur permettant d'acheter des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc., à un prix correspondant à, ou équivalant à un multiple de la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution, et/ou des options sur actions fictives (réglées en trésorerie) qui leur permettent d'être exposés à une appréciation du prix des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. Les attributions d'options sur actions octroyées dans le cadre du régime peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas dix ans à compter du moment de l'attribution. Toutes les attributions d'options sur actions de participation et la plupart des attributions d'options sur actions procurent un dividende variable (de 0 % à 100 %) qui est tributaire de la réalisation des conditions de performance financière et des conditions de performance en matière de qualité du service non liées au marché de TELUS International (Cda) Inc.

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs au régime d'options sur actions de TELUS International (Cda) Inc.

Exercices clos les 31 décembre	**2020**				2019			
	Libellées en dollars américains		**Libellées en dollars canadiens**		Libellées en dollars américains		Libellées en dollars canadiens	
	Nombre d'options sur actions	**Prix moyen pondéré des options sur actions[2]**	**Nombre d'options sur actions**	**Prix des options sur actions[3]**	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions[2]	Nombre d'options sur actions	Prix des options sur actions[3]
En circulation au début[1]	**4 484 790**	**6,91 $ US**	**242 244**	**4,75 $**	3 864 308	6,63 $ US	242 244	4,75 $
Attribuées	**–**	**– $ US**	**–**	**– $**	620 482	8,46 $ US	–	– $
Exercées	**(562 734)**	**6,21 $ US**	**–**	**– $**	–	– $ US	–	– $
En circulation à la fin	**3 922 056**	**6,94 $ US**	**242 244**	**4,75 $**	4 484 790	6,91 $ US	242 244	4,75 $
Pouvant être exercées à la fin	**3 267 423**	**6,58 $ US**	**242 244**	**4,75 $**	–	– $ US	–	– $

1 Les montants reflètent l'application rétrospective du fractionnement d'actions à raison de 4,5 pour une effectué le 4 février 2021 dans le cadre du premier appel public à l'épargne de TELUS International (Cda) Inc. (se reporter à la *note 28 d*).
2 La fourchette de prix des options sur actions s'établit entre 4,87 $ US et 8,95 $ US par action de participation de TELUS International (Cda) Inc. et la durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 6,4 ans.
3 La durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 5,6 ans.

15 Avantages du personnel futurs

Nous avons divers régimes à prestations définies et à cotisations définies procurant des prestations de retraite, d'autres avantages de retraite ainsi que des avantages postérieurs à l'emploi à la plupart de nos employés. Aux 31 décembre 2020 et 2019, tous les régimes de retraite à prestations définies enregistrés n'étaient plus offerts à presque tous les nouveaux participants et la quasi-totalité des droits aux prestations étaient acquis. Les régimes d'avantages auxquels nos employés participent reflètent l'évolution de l'histoire de notre société.

Régime de retraite de TELUS Corporation

Les membres de la direction et les professionnels de l'Alberta qui sont entrés à notre service avant le 1er janvier 2001 ainsi que certains salariés syndiqués qui sont entrés à notre service avant le 9 juin 2011 sont couverts par ce régime de retraite contributif à prestations définies, qui représente un peu plus de la moitié du total de nos obligations au titre des prestations définies constituées. Le régime comporte un compte de prestations complémentaires qui peut fournir une indexation à hauteur de 70 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des cinq meilleures années en matière de rémunération comprises dans la période de dix ans précédant le départ à la retraite.

Régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation

Ce régime de retraite à prestations définies qui, sous réserve de certaines exceptions limitées, a cessé d'admettre de nouveaux participants le 1er janvier 2006 et qui compte pour environ un quart du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées, offre des prestations de retraite selon un mode non contributif. Par ailleurs, les employés couverts peuvent annuellement, selon un mode contributif, augmenter ou rehausser les niveaux de prestations de retraite au-delà des prestations de base. Au niveau supérieur des prestations de retraite, le régime prévoit une indexation à 100 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, jusqu'à un maximum de 2 % par année. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs en matière de rémunération.

Régime de retraite à prestations définies de TELUS Québec
Le régime de retraite contributif à prestations définies, qui a cessé d'admettre de nouveaux participants le 14 avril 2009, couvre les employés non régis par une convention collective du Québec qui sont entrés à notre service avant le 1er avril 2006, les employés autres que les employés de supervision qui étaient régis par une convention collective qui sont entrés à notre service avant le 6 septembre 2006 ainsi que certains autres salariés syndiqués. Le régime représente environ un dixième du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées. Le régime ne prévoit aucune indexation, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des quatre meilleures années en matière de rémunération.

Régime de retraite de TELUS Edmonton
Ce régime de retraite contributif à prestations définies a cessé d'accueillir de nouveaux participants le 1er janvier 1998. L'indexation prévue est de 60 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs en matière de rémunération. Le régime représente moins de un dixième du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées.

Autres régimes de retraite à prestations définies
En plus des régimes susmentionnés, nous avons des régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies qui ont pour effet de maintenir les prestations de retraite gagnées une fois que les montants maximaux permis par les régimes enregistrés sont atteints. Comme il est courant avec les régimes non enregistrés de cette nature, ces régimes sont habituellement capitalisés seulement lorsque les prestations sont versées. Ces régimes représentent moins de 5 % du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées.

Régime de retraite des travailleurs des télécommunications
Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite syndical à prestation cible, à coûts négociés. Nos cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées (la convention collective actuelle expirera le 31 décembre 2021), et dépendent habituellement du revenu brut du salarié. Nous ne sommes pas tenus de garantir les prestations ou d'assurer la solvabilité du régime et nous ne sommes pas redevables envers le régime des obligations des autres employeurs participants. Pour les exercices clos les 31 décembre 2020 et 2019, nos cotisations constituaient une proportion importante des cotisations de l'employeur au régime de retraite syndical; de la même façon, une proportion importante des participants au régime étaient nos employés actifs et retraités.

Régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique
Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite de la fonction publique. Les cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées par la province de la Colombie-Britannique et dépendent habituellement du revenu brut du salarié.

Régimes de retraite à cotisations définies
Nous offrons principalement trois régimes de retraite à cotisations définies, lesquels sont contributifs et constituent les principaux régimes de retraite que nous parrainons qui sont offerts à nos salariés non syndiqués et à certains de nos salariés syndiqués. Pour les exercices clos les 31 décembre 2020 et 2019, le salarié participant pouvait généralement verser des cotisations annuelles aux régimes, à un taux allant de 3 % à 6 % de ses gains ouvrant droit à pension. En règle générale, nous versons une cotisation équivalant à 100 % de celle du salarié, jusqu'à concurrence de 5 % de ses gains ouvrant droit à pension et nous versons une cotisation équivalant à 80 % de celle du salarié qui excède ce seuil. La participation à un régime de retraite à cotisations définies est généralement volontaire jusqu'à la troisième année d'entrée en service du salarié. Si les cotisations annuelles dépassent les montants maximaux permis, les montants excédentaires sont, dans certains cas, versés à un régime de retraite complémentaire non enregistré à cotisations définies.

Autres régimes à prestations définies
Les autres régimes à prestations définies, qui sont tous non contributifs, et non capitalisés aux 31 décembre 2020 et 2019, comprennent un régime de soins de santé à l'intention des salariés retraités et un régime d'assurance-vie qui ont cessé d'admettre de nouveaux participants le 1er janvier 1997.

a) Régimes de retraite à prestations définies – aperçu de la situation de capitalisation

L'information concernant l'ensemble de nos régimes de retraite à prestations définies se résume comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	**2020**	2019
Valeur actualisée des obligations au titre des prestations définies		
Solde au début	**9 684 $**	8 723 $
Coût des services rendus au cours de l'exercice	**111**	91
Coût des services passés	**3**	–
Charges d'intérêts	**297**	335
Écart actuariel découlant des éléments suivants :		
Hypothèses démographiques	**67**	20
Hypothèses financières	**836**	984
Prestations versées	**(477)**	(469)
Solde à la fin	**10 521**	9 684
Actif des régimes		
Juste valeur au début	**9 380**	9 043
Rendement de l'actif des régimes		
Valeur notionnelle des produits d'intérêts sur l'actif des régimes au taux d'actualisation	**285**	344
Rendement réel de l'actif des régimes (inférieur) supérieur au taux d'actualisation	**480**	408
Cotisations		
Cotisations de l'employeur (*note 15 d*)	**51**	41
Cotisations des employés	**19**	19
Prestations versées	**(477)**	(469)
Frais administratifs	**(7)**	(6)
Juste valeur à la fin	**9 731**	9 380
Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes		
Au début	**(121)**	(263)
Variation	**(2)**	142
À la fin	**(123)**	(121)
Juste valeur de l'actif des régimes à la fin de l'exercice, déduction faite du plafond relatif à l'actif des régimes	**9 608**	9 259
Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes	**(913)$**	(425)$

La date d'évaluation utilisée pour déterminer l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations définies constituées est le 31 décembre.

b) Régimes de retraite à prestations définies – détails

Charge

Notre charge au titre des régimes de retraite à prestations définies s'établit comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2020				2019			
Comptabilisée dans les éléments suivants :	**Charge au titre des avantages du personnel** *(note 8)*	**Coûts de financement** *(note 9)*	**Autres éléments du résultat global** *(note 11)*	**Total**	Charge au titre des avantages du personnel *(note 8)*	Coûts de financement *(note 9)*	Autres éléments du résultat global *(note 11)*	Total
Coût des services rendus au cours de l'exercice	**92 $**	**– $**	**– $**	**92 $**	72 $	– $	– $	72 $
Coût des services passés	**3**	**–**	**–**	**3**	–	–	–	–
Intérêts nets; rendement de l'actif des régimes								
Charges d'intérêts découlant des obligations au titre des prestations définies constituées	**–**	**297**	**–**	**297**	–	335	–	335
Rendement de l'actif des régimes, y compris les produits d'intérêts[1]	**–**	**(285)**	**(480)**	**(765)**	–	(344)	(408)	(752)
Incidence des intérêts sur le plafond relatif à l'actif des régimes	**–**	**4**	**–**	**4**	–	10	–	10
	–	**16**	**(480)**	**(464)**	–	1	(408)	(407)
Frais administratifs	**7**	**–**	**–**	**7**	6	–	–	6
Réévaluations découlant des éléments suivants :								
Hypothèses démographiques	**–**	**–**	**67**	**67**	–	–	20	20
Hypothèses financières	**–**	**–**	**836**	**836**	–	–	984	984
	–	**–**	**903**	**903**	–	–	1 004	1 004
Variation de l'incidence de la limitation du montant net de l'actif au titre des prestations définies au plafond relatif à l'actif des régimes	**–**	**–**	**(2)**	**(2)**	–	–	(152)	(152)
	102 $	**16 $**	**421 $**	**539 $**	78 $	1 $	444 $	523 $

1 Les produits d'intérêts sur la tranche attribuable à l'actif des régimes du montant net des intérêts des régimes à prestations définies du personnel inclus dans les coûts de financement tiennent compte d'un taux de rendement de l'actif des régimes équivalant au taux d'actualisation utilisé afin de déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées.

Décomposition de la situation de capitalisation des régimes de retraite à prestations définies

L'obligation au titre des prestations définies constituées est la valeur actuarielle des prestations attribuées pour les services rendus par les employés à une date donnée. Notre décomposition des surplus et des déficits des régimes de retraite à prestations définies à la fin de l'exercice s'établit comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	2020				2019			
	Obligations au titre des prestations définies constituées	**Actif des régimes**	**Différence** *(notes 20 et 27)*	**Position de solvabilité en vertu du RNPP[1]**	Obligations au titre des prestations définies constituées	Actif des régimes	Différence *(notes 20 et 27)*	Position de solvabilité en vertu du RNPP[1]
Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations définies constituées	**708 $**	**721 $**	**13 $**	**524 $**	8 277 $	8 432 $	155 $	473 $
Régimes de retraite où l'obligation au titre des prestations définies constituées est supérieure à l'actif								
Capitalisés	**9 550**	**8 887**	**(663)**	**(149)**	1 167	827	(340)	(101)
Non capitalisés	**263**	**–**	**(263)**	**s.o.[2]**	240	–	(240)	s.o.[2]
	9 813	**8 887**	**(926)**	**(149)**	1 407	827	(580)	(101)
	10 521 $	**9 608 $**	**(913)$**	**375 $**	9 684 $	9 259 $	(425)$	372 $
Obligations au titre des prestations définies constituées à payer aux :								
Membres actifs	**2 461 $**				2 184 $			
Membres différés	**561**				513			
Retraités	**7 499**				6 987			
	10 521 $				9 684 $			

1 Le Bureau du surintendant des institutions financières, en vertu du Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension (« RNPP ») (se reporter à la *note 15 d*), exige qu'une évaluation de la solvabilité soit effectuée sur une base périodique. Les positions réelles de solvabilité en vertu du RNPP sont déterminées en même temps que les rapports annuels aux fins de la capitalisation de mi-exercice préparés par les actuaires (se reporter à la *note 15 d*). Par conséquent, les positions de solvabilité en vertu du RNPP présentées dans le présent tableau aux 31 décembre 2020 et 2019 représentent des estimations intermédiaires et des estimations mises à jour, respectivement. Au 31 décembre 2019, l'estimation intermédiaire était un excédent net de 568 $.

Au 31 décembre 2020, les estimations intermédiaires des ratios de solvabilité se situaient entre 95 % et 109 % (2019 – l'estimation mise à jour se situe entre 96 % et 109 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 98 % et 112 %), et les estimations de la moyenne des ratios de solvabilité sur trois ans, ajustées tel qu'il est exigé par le RNPP, se situaient entre 97 % et 109 % (2019 – l'estimation mise à jour se situait entre 97 % et 108 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 98 % et 109 %).

L'évaluation de la solvabilité utilise en fait la juste valeur (compte non tenu de toute incidence du plafond relatif à l'actif des régimes) des actifs des régimes de retraite à prestations définies capitalisés (ajustée pour tenir compte des charges théoriques liées à la liquidation) afin d'évaluer les actifs de solvabilité. Bien que les obligations au titre des prestations définies constituées et le passif de solvabilité soient calculés de façon similaire, les hypothèses utilisées pour chacun de ces calculs sont différentes, principalement en ce qui a trait à l'âge de départ à la retraite et aux taux d'actualisation, et le passif de solvabilité ne prend pas en compte les hypothèses sur les niveaux de rémunération futurs en raison de l'hypothèse requise selon laquelle chaque régime prendrait fin à la date d'évaluation. Par rapport aux estimations de l'âge de départ à la retraite fondées sur l'expérience aux fins de la détermination des obligations au titre des prestations définies constituées, l'âge minimum de départ à la retraite sans consentement requis utilisé aux fins de l'évaluation de la solvabilité pourrait donner lieu à un passif au titre des régimes plus élevé ou moins élevé, selon les dispositions de chaque régime. Les positions de solvabilité présentées dans le présent tableau reflètent des taux d'actualisation moyens pondérés combinés de 2,60 % (2019 – 2,90 %). Une diminution hypothétique de 25 points de base du taux d'actualisation moyen pondéré combiné entraînerait une diminution de 330 $ de la position de solvabilité en vertu du RNPP au 31 décembre 2020 (2019 – 295 $). Ces sensibilités sont hypothétiques, doivent être considérées avec circonspection, sont calculées sans autre modification des hypothèses et ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation, car les variations des montants ne sont pas nécessairement linéaires.

2 Les calculs des positions de solvabilité en vertu du RNPP ne sont pas exigés pour les régimes de retraite non enregistrés et non capitalisés.

Évaluation à la juste valeur

L'information concernant l'évaluation à la juste valeur de l'ensemble de notre actif des régimes de retraite à prestations définies se résume comme suit :

			Évaluation à la juste valeur à la date de clôture au moyen des éléments suivants :			
	Total		Cours relevés sur les marchés actifs pour des éléments identiques		Autres	
Aux 31 décembre (en millions)	**2020**	2019	**2020**	2019	**2020**	2019
Catégorie d'actifs						
Titres de capitaux propres						
Canadiens	**1 044 $**	979 $	**849 $**	787 $	**195 $**	192 $
Étrangers	**2 699**	2 405	**685**	663	**2 014**	1 742
Titres de créance						
Titres de créance émis par les gouvernements national, provinciaux ou locaux	**1 453**	1 698	**1 225**	1 519	**228**	179
Titres de créance de sociétés	**2 087**	1 628	**–**	–	**2 087**	1 628
Titres adossés à des actifs	**32**	30	**–**	–	**32**	30
Prêts hypothécaires commerciaux	**803**	1 012	**–**	–	**803**	1 012
Trésorerie, équivalents de trésorerie et autres	**528**	621	**20**	21	**508**	600
Biens immobiliers	**1 085**	1 007	**–**	–	**1 085**	1 007
	9 731	9 380	**2 779 $**	2 990 $	**6 952 $**	6 390 $
Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes	**(123)**	(121)				
	9 608 $	9 259 $				

Au 31 décembre 2020, nous administrions des fiducies de retraite qui ne détenaient aucune action ordinaire de TELUS Corporation et qui détenaient des titres de créance de TELUS Corporation d'une juste valeur d'environ 2 millions de dollars (2019 – 2 millions de dollars) (se reporter à *« Placements autorisés et placements interdits »*, à la *note 15 c*). Aux 31 décembre 2020 et 2019, nous ne louions pas de bien immobilier auprès des fiducies de retraite que nous administrions.

Versements de prestations futurs

Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos régimes de retraite à prestations définies, calculés au 31 décembre 2020, s'établissent comme suit :

Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	
2021	473 $
2022	480
2023	484
2024	489
2025	493
2026 à 2030	2 513

c) Stratégies et politiques en matière de placement des régimes

Notre principal objectif à l'égard des régimes de retraite à prestations définies consiste à assurer la sécurité du revenu de retraite et des autres avantages pour les participants et leurs bénéficiaires. Nous avons pour objectif secondaire de maximiser le taux de rendement à long terme de l'actif des régimes à prestations définies selon un niveau de risque acceptable pour nous.

Gestion du risque

Nous estimons que le risque absolu (c'est-à-dire le risque lié à l'augmentation des cotisations, à l'insuffisance des excédents des régimes et aux obligations non capitalisées) est plus important que le risque de rendement relatif. Par conséquent, la conception des régimes à prestations définies, la nature et l'échéance de l'obligation au titre des prestations définies et les caractéristiques des membres des régimes ont une incidence considérable sur les stratégies et les politiques en matière de placement. Nous gérons le risque en précisant quels types de placements sont autorisés et lesquels sont interdits, en établissant des stratégies de diversification et en déterminant des cibles en matière de répartition de l'actif.

Placements autorisés et placements interdits

Les types de placements qui sont autorisés et ceux qui sont interdits, de même que les lignes directrices et les limites qui les gouvernent, sont définis dans l'énoncé sur les politiques et procédures en matière de placement (l'« énoncé relatif aux placements ») de chaque régime; cet énoncé est passé en revue et approuvé annuellement par l'instance dirigeante désignée. Les lignes directrices et les limites sont de surcroît assujetties aux règles régissant les placements permis et les limites de prêt définies dans le Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension. Outre les placements traditionnels, l'énoncé relatif aux placements de chaque caisse peut autoriser l'utilisation d'instruments dérivés pour faciliter les opérations de placement et pour gérer le risque, à condition qu'aucune position vendeur ne soit prise et que les instruments dérivés ne contreviennent pas aux lignes directrices ni aux limites établies dans l'énoncé relatif aux placements. Il est interdit aux caisses gérées à l'interne et à l'externe d'investir directement dans nos titres et d'augmenter les placements bénéficiant d'une clause de droits acquis dans nos titres; de tels placements bénéficiant d'une clause de droits acquis ont été faits avant la fusion de BC TELECOM Inc. et de TELUS Corporation, les sociétés que nous avons remplacées.

Diversification

Notre stratégie à l'égard des placements en titres de capitaux propres consiste à assurer la diversification des titres, des secteurs de l'industrie et des régions géographiques représentés dans le portefeuille. Une part importante (de 20 % à 30 % de l'actif total des régimes) des placements des régimes en actions est consacrée aux actions étrangères dans le but de diversifier davantage l'actif des régimes. Les titres de créance peuvent comprendre une part importante de créances hypothécaires, l'objectif étant d'améliorer les flux de trésorerie et d'avoir une portée plus vaste pour la gestion de la composante en obligations de l'actif des régimes. Les titres de créance peuvent aussi comprendre des obligations à rendement réel, ce qui procure une protection à l'égard de l'inflation, stratégie qui fait pendant à l'indexation au coût de la vie que comprennent certains régimes à prestations définies. Des placements immobiliers sont utilisés pour compléter la diversification de l'actif des régimes, protéger celui-ci contre la potentielle inflation à long terme et assurer un revenu de placement relativement stable.

Relation entre l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations

Dans le but de diminuer les coûts à long terme que représentent nos régimes de retraite à prestations définies, nous prenons soin de ne pas faire concorder l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations. Cette stratégie est mise en application par l'inclusion de placements en actions dans la composition de l'actif à long terme ainsi que de titres à revenu fixe et de créances hypothécaires dont les durées sont différentes de celles des obligations au titre des prestations.

Au 31 décembre 2020, l'échéance moyenne pondérée selon la valeur actualisée des flux de trésorerie estimatifs de l'obligation (durée) était de 14,1 ans (2019 – 13,7 ans) pour les régimes de retraite à prestations définies et de 5,8 ans (2019 – 6,2 ans) pour les autres régimes à prestations définies. Les problèmes de liquidités que cette stratégie de non-concordance des actifs des régimes et des obligations au titre des prestations pourraient entraîner sont enrayés par la grande diversification des placements (y compris la trésorerie et certains placements à court terme) ainsi que par les flux de trésorerie tirés des dividendes, des intérêts créditeurs et des loyers provenant de ces placements.

Répartition de l'actif

La répartition ciblée et la répartition réelle de l'actif de nos régimes de retraite à prestations définies se présentent comme suit :

	Répartition cible pour	Pourcentage de l'actif des régimes à la fin de l'exercice	
Exercices clos les 31 décembre	2021	**2020**	2019
Titres de capitaux propres	25 % à 55 %	**38 %**	36 %
Titres de créance	40 % à 75 %	**51 %**	53 %
Placements immobiliers	10 % à 30 %	**11 %**	11 %
Autres	0 % à 15 %	**–**	–
		100 %	100 %

d) Cotisations de l'employeur

La détermination des montants minimaux nécessaires au titre de la capitalisation pour la presque totalité de nos régimes de retraite à prestations définies enregistrés est régie par la *Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension*, qui exige la capitalisation des coûts des services rendus au cours de l'exercice et que l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation et l'évaluation de la solvabilité soient effectuées sur une base périodique spécifiée.

- Tout excédent de l'actif du régime sur le passif du régime déterminé dans l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation réduit notre obligation de capitalisation minimale au titre des coûts des services rendus au cours de l'exercice, mais pourrait ne pas réduire l'obligation à un montant inférieur aux cotisations des employés. En général, l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation détermine l'excédent (le cas échéant) de l'actif d'un régime sur son passif, selon une méthode de répartition des prestations.
- À la date de ces états financiers consolidés, l'évaluation de la solvabilité exige, en général, que le passif de solvabilité moyen d'un régime, établi sur l'hypothèse qu'il est mis fin au régime à la date d'évaluation, qui est supérieur à son actif (le cas échéant) soit capitalisé, au minimum, en montants annuels égaux sur une période ne dépassant pas cinq ans. Ainsi, en ce qui a trait à la gestion du risque de capitalisation excédentaire des régimes, lequel résulte de l'évaluation de la solvabilité aux fins de la capitalisation

à l'aide de ratios de solvabilité moyens, notre capitalisation peut inclure la remise de lettres de crédit. Au 31 décembre 2020, des lettres de crédit non utilisées d'un montant de 108 millions de dollars (2019 – 173 millions de dollars) garantissaient certaines obligations au titre des régimes de retraite à prestations définies, y compris les régimes non enregistrés et non capitalisés.

Notre meilleure estimation concernant les cotisations de l'employeur de l'exercice 2021 à nos régimes à prestations définies s'établit à environ 51 millions de dollars pour les régimes de retraite à prestations définies. Cette estimation se fonde sur les évaluations annuelles aux fins de la capitalisation de mi-exercice 2020 préparées par des actuaires qui se sont servis des évaluations actuarielles du 31 décembre 2019. Les rapports aux fins de la capitalisation sont préparés en fonction des exercices des régimes de retraite, qui correspondent aux années civiles. Les prochaines évaluations annuelles aux fins de la capitalisation devraient être préparées vers la mi-exercice 2021.

e) Hypothèses

Comme le mentionne la *note 1 b)*, la direction doit faire des estimations importantes quant aux hypothèses actuarielles et économiques qui sont employées pour déterminer les coûts des régimes de retraite à prestations définies, l'obligation au titre des prestations définies constituées et l'actif des régimes. Ces estimations importantes sont à long terme, ce qui est aussi le cas des avantages du personnel futurs.

Hypothèses démographiques

Pour déterminer la charge au titre des régimes de retraite à prestations définies comptabilisée en résultat net pour les exercices clos les 31 décembre 2020 et 2019, nous avons utilisé les tables de mortalité de l'Institut canadien des actuaires (CPM 2014).

Hypothèses financières

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

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

	2020	2019
Taux d'actualisation[1] utilisé pour déterminer les éléments suivants :		
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	**3,10 %**	3,90 %
Obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre	**2,50 %**	3,10 %
Coût des services rendus au cours de l'exercice pour l'exercice subséquent	**2,70 %**	3,20 %
Taux de croissance future de la rémunération utilisé pour déterminer les éléments suivants :		
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	**2,90 %**	2,80 %
Obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre	**2,90 %**	2,90 %

1 Le taux d'actualisation présenté dans ce tableau reflète le calcul d'un taux d'actualisation moyen qui reproduit le calendrier des flux de trésorerie aux fins des obligations.

Sensibilité des principales hypothèses

Le tableau suivant présente la sensibilité de nos principales hypothèses relativement à nos régimes de retraite à prestations définies.

Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à ces dates	**2020**		2019	
Augmentation (diminution) (en millions)	**Variation des obligations**	**Variation des charges**	Variation des obligations	Variation des charges
Sensibilité des principales hypothèses démographiques à l'égard d'une augmentation de un an[1] de l'espérance de vie	**349 $**	**11 $**	297 $	9 $
Sensibilité des principales hypothèses financières à l'égard d'une diminution hypothétique de 25 points de base[1] des taux suivants :				
Taux d'actualisation	**386 $**	**15 $**	342 $	13 $
Taux de croissance future de la rémunération	**(36)$**	**(3)$**	(32)$	(4)$

1 Ces sensibilités sont hypothétiques et elles doivent être considérées avec circonspection. Les variations hypothétiques favorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une diminution des montants, tandis que les variations hypothétiques défavorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une augmentation des montants relativement à l'obligation et aux charges. Les variations des montants s'appuyant sur des fluctuations de un an ou de 25 points de base des hypothèses ne peuvent généralement faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle des montants n'est pas nécessairement linéaire. De plus, dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée à l'égard de la variation des obligations ou de la variation des charges sont calculées sans modification des autres hypothèses. En fait, les variations d'un facteur peuvent entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple, une augmentation du taux d'actualisation peut entraîner des changements quant aux attentes à l'égard du taux des hausses futures de la rémunération), ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à amoindrir la sensibilité.

f) Régimes à cotisations définies – charge

Le total des coûts des régimes de retraite à cotisations définies que nous comptabilisons se présente comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2020**	2019
Cotisations au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique	**21 $**	22 $
Autres régimes de retraite à cotisations définies	**73**	70
	94 $	92 $

Nous prévoyons que les cotisations de 2021 au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique seront d'environ 22 millions de dollars.

g) Autres régimes à prestations définies

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, en ce qui a trait aux autres régimes à prestations définies, les coûts des services rendus au cours de l'exercice se sont établis à 3 millions de dollars (2019 – 2 millions de dollars), les coûts de financement se sont établis à néant (2019 – néant) et d'autres réévaluations comptabilisées dans les autres éléments du résultat global se sont établies à néant (2019 – 4 millions de dollars). Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos autres régimes à prestations définies, calculés au 31 décembre 2020, se chiffrent à 1 million de dollars par an pour la période de cinq ans allant de 2021 à 2025 et à 5 millions de dollars pour la période de cinq ans allant de 2026 à 2030.

16 Coûts de restructuration et autres coûts

a) Détails des coûts de restructuration et autres coûts

Afin de réduire nos coûts permanents, nous engageons des coûts de restructuration supplémentaires connexes non récurrents, comme il est expliqué plus en détail à la *note 16 b)*. Il est également possible que nous engagions des charges inhabituelles lorsque nous apportons des changements importants ou structurels à nos modèles d'affaires ou à nos modèles d'exploitation ou que nous menons des activités d'intégration postacquisition.

Les autres coûts comprennent les coûts externes supplémentaires atypiques engagés relativement aux acquisitions ou cessions d'entreprises, les coûts importants liés aux litiges à l'égard de pertes ou de règlements, les coûts liés aux décisions réglementaires rétrospectives défavorables ainsi que certains coûts atypiques additionnels engagés en lien avec la pandémie de COVID-19.

Le tableau ci-dessous illustre les coûts de restructuration et autres coûts qui sont présentés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

	Coûts de restructuration (*note 16 b*)		Autres coûts (*note 16 c*)		Total	
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2020**	2019	**2020**	2019	**2020**	2019
Achat de biens et services	**160 $**	56 $	**49 $**	9 $	**209 $**	65 $
Charge au titre des avantages du personnel	**49**	63	**1**	6	**50**	69
	209 $	119 $	**50 $**	15 $	**259 $**	134 $

b) Provisions au titre de la restructuration

Les provisions liées au personnel et les autres provisions, telles qu'elles sont présentées à la *note 25*, comprennent les montants concernant les activités de restructuration. En 2020, les activités de restructuration comprenaient les initiatives d'efficacité opérationnelle en cours et supplémentaires, dont certaines avaient trait aux coûts liés au personnel et à la rationalisation des biens immobiliers. Ces initiatives visaient à accroître notre productivité opérationnelle à long terme et notre compétitivité.

c) Autres

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, des coûts externes supplémentaires ont été engagés relativement aux acquisitions d'entreprises. Dans le cadre d'acquisitions d'entreprises, des charges inhabituelles et non récurrentes liées à l'intégration d'entreprises qui ne seraient pas considérées comme des coûts de restructuration ou comme faisant partie de la juste valeur de l'actif net acquis ont été incluses dans les autres coûts.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, d'autres coûts ont également été engagés en rapport avec la pandémie de COVID-19. Des coûts additionnels ont été engagés en raison des mesures proactives que nous avons choisi de prendre pour assurer la sécurité de nos clients et de nos employés, notamment l'ajustement de la fréquence de nettoyage et d'entretien des biens immobiliers, entre autres. De même, les coûts qui ont été engagés dans le cours normal des activités mais qui ne peuvent pas contribuer normalement à la réalisation des produits ont été jugés atypiques.

17 Immobilisations corporelles

(en millions)	Note	Actifs détenus: Actifs liés au réseau	Bâtiments et améliorations locatives	Matériel informatique et autres	Terrains	Actifs en construction	Total	Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location *(note 19)*: Actifs liés au réseau	Biens immobiliers	Autres	Total	Total
Au coût												
Au 1er janvier 2019		29 855 $	3 273 $	1 173 $	48 $	779 $	35 128 $	101 $	1 011 $	31 $	1 143 $	36 271 $
Entrées[1]		1 073	42	84	–	1 217	2 416	219	274	16	509	2 925
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises		127	3	12	–	–	142	–	12	11	23	165
Cessions, mises hors service et autres		(644)	(125)	(48)	–	–	(817)	(101)	(18)	2	(117)	(934)
Actifs en construction mis en service		1 302	121	152	–	(1 575)	–	–	–	–	–	–
Écarts de change, montant net		–	–	–	–	–	–	–	(12)	–	(12)	(12)
Au 31 décembre 2019		31 713	3 314	1 373	48	421	36 869	219	1 267	60	1 546	38 415
Entrées[1]		**998**	**43**	**62**	**5**	**1 191**	**2 299**	**282**	**224**	**24**	**530**	**2 829**
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	*18 b)*	**4**	**22**	**12**	**–**	**–**	**38**	**–**	**74**	**6**	**80**	**118**
Cessions, mises hors service et autres		**(497)**	**(70)**	**(142)**	**–**	**–**	**(709)**	**(2)**	**(64)**	**(8)**	**(74)**	**(783)**
Actifs en construction mis en service		**752**	**119**	**100**	**1**	**(972)**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Écarts de change, montant net		**2**	**–**	**(2)**	**–**	**–**	**–**	**–**	**5**	**–**	**5**	**5**
Au 31 décembre 2020		**32 972 $**	**3 428 $**	**1 403 $**	**54 $**	**640 $**	**38 497 $**	**499 $**	**1 506 $**	**82 $**	**2 087 $**	**40 584 $**
Amortissement cumulé												
Au 1er janvier 2019		20 299 $	2 050 $	789 $	– $	– $	23 138 $	1 $	– $	– $	1 $	23 139 $
Amortissement des immobilisations corporelles[2]		1 473	120	135	–	–	1 728	13	177	11	201	1 929
Cessions, mises hors service et autres		(712)	(118)	(49)	–	–	(879)	(8)	(3)	5	(6)	(885)
Au 31 décembre 2019		21 060	2 052	875	–	–	23 987	6	174	16	196	24 183
Amortissement des immobilisations corporelles[2]		**1 547**	**127**	**158**	**–**	**–**	**1 832**	**37**	**221**	**17**	**275**	**2 107**
Cessions, mises hors service et autres		**(489)**	**(70)**	**(142)**	**–**	**–**	**(701)**	**–**	**(16)**	**(6)**	**(22)**	**(723)**
Écarts de change, montant net		**2**	**–**	**(2)**	**–**	**–**	**–**	**–**	**3**	**–**	**3**	**3**
Au 31 décembre 2020		**22 120 $**	**2 109 $**	**889 $**	**– $**	**– $**	**25 118 $**	**43 $**	**382 $**	**27 $**	**452 $**	**25 570 $**
Valeur comptable nette												
Au 31 décembre 2019		10 653 $	1 262 $	498 $	48 $	421 $	12 882 $	213 $	1 093 $	44 $	1 350 $	14 232 $
Au 31 décembre 2020		**10 852 $**	**1 319 $**	**514 $**	**54 $**	**640 $**	**13 379 $**	**456 $**	**1 124 $**	**55 $**	**1 635 $**	**15 014 $**

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, les entrées comprennent un montant de 157 $ (2019 – 153 $) au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la *note 25*).
2 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, l'amortissement comprend un montant de 23 $ (2019 – 5 $) au titre de l'amortissement des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles.

Au 31 décembre 2020, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations corporelles totalisaient 235 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2022 (2019 – 136 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2022).

18 Immobilisations incorporelles et goodwill

a) Immobilisations incorporelles et goodwill, montant net

		Immobilisations incorporelles amortissables					Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée			
(en millions)	Note	Contrats avec les clients, relations clients connexes et nombre d'abonnés	Logiciels[1]	Servitudes, actifs d'externalisation ouverte et autres[1]	Actifs en construction	Total	Licences de spectre	Total des immobilisations incorporelles	Goodwill[1,2]	Total des immobilisations incorporelles et du goodwill
Au coût										
Au 1er janvier 2019		616 $	5 092 $	103 $	341 $	6 152 $	8 694 $	14 846 $	5 111 $	19 957 $
Entrées		–	60	8	592	660	1 217	1 877	–	1 877
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises		453	205	2	–	660	–	660	593	1 253
Cessions, mises hors service et autres (y compris les intérêts capitalisés)	*9*	(29)	(166)	24	–	(171)	26	(145)	–	(145)
Actifs en construction mis en service		–	679	–	(679)	–	–	–	–	–
Écarts de change, montant net		(8)	–	–	–	(8)	–	(8)	(33)	(41)
Au 31 décembre 2019		1 032	5 870	137	254	7 293	9 937	17 230	5 671	22 901
Entrées		**–**	**88**	**4**	**548**	**640**	**–**	**640**	**–**	**640**
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	*b)*	**1 736**	**357**	**271**	**–**	**2 364**	**9**	**2 373**	**1 887**	**4 260**
Cessions, mises hors service et autres (y compris les intérêts capitalisés)	*9*	**100**	**(421)**	**(41)**	**–**	**(362)**	**(36)**	**(398)**	**–**	**(398)**
Actifs en construction mis en service		**–**	**586**	**–**	**(586)**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Écarts de change, montant net		**47**	**(1)**	**–**	**–**	**46**	**–**	**46**	**41**	**87**
Au 31 décembre 2020		**2 915 $**	**6 479 $**	**371 $**	**216 $**	**9 981 $**	**9 910 $**	**19 891 $**	**7 599 $**	**27 490 $**
Amortissement cumulé										
Au 1er janvier 2019		226 $	3 621 $	65 $	– $	3 912 $	– $	3 912 $	364 $	4 276 $
Amortissement des immobilisations incorporelles		70	573	5	–	648	–	648	–	648
Cessions, mises hors service et autres		(11)	(166)	1	–	(176)	–	(176)	–	(176)
Au 31 décembre 2019		285	4 028	71	–	4 384	–	4 384	364	4 748
Amortissement des immobilisations incorporelles		**215**	**671**	**19**	**–**	**905**	**–**	**905**	**–**	**905**
Cessions, mises hors service et autres		**(10)**	**(424)**	**6**	**–**	**(428)**	**–**	**(428)**	**–**	**(428)**
Écart de change, montant net		**5**	**(1)**	**–**	**–**	**4**	**–**	**4**	**–**	**4**
Au 31 décembre 2020		**495 $**	**4 274 $**	**96 $**	**– $**	**4 865 $**	**– $**	**4 865 $**	**364 $**	**5 229 $**
Valeur comptable nette										
Au 31 décembre 2019		747 $	1 842 $	66 $	254 $	2 909 $	9 937 $	12 846 $	5 307 $	18 153 $
Au 31 décembre 2020		**2 420 $**	**2 205 $**	**275 $**	**216 $**	**5 116 $**	**9 910 $**	**15 026 $**	**7 235 $**	**22 261 $**

1 Les montants correspondant aux logiciels, aux servitudes, actifs d'externalisation ouverte et autres ainsi qu'au goodwill découlant d'acquisitions d'entreprises pour l'exercice clos le 31 décembre 2019 ont été ajustés comme il est présenté à la *note 18 c*).

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

Au 31 décembre 2020, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations incorporelles totalisaient 56 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2024 (2019 – 45 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2024).

b) Acquisitions d'entreprises

Competence Call Center

Le 31 janvier 2020, nous avons acquis la totalité de Competence Call Center, un fournisseur de services d'affaires à forte valeur ajoutée axés sur la gestion des relations avec la clientèle et la modération de contenu. L'acquisition complète nos lignes d'activité existantes et a été réalisée en vue de contribuer à leur croissance. L'entreprise a été consolidée avec notre filiale TELUS International (Cda) Inc.

Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant de la main-d'œuvre acquise et des avantages d'acquérir une entreprise établie). Le montant affecté au goodwill ne devrait pas être déductible fiscalement.

Mobile Service Centre Canada Ltd.
(exerçant ses activités sous le nom de Mobile Klinik)

Le 1er juillet 2020, nous avons acquis la totalité de Mobile Klinik, une entreprise de vente et de réparation d'appareils mobiles qui a pignon sur rue et qui complète nos lignes d'activité existantes liées aux services mobiles. La contrepartie comprend une contrepartie éventuelle de 34 millions de dollars dont le paiement est tributaire de l'atteinte de cibles en matière de produits, de rentabilité, d'expansion de magasins et d'ajouts au bassin d'abonnés aux services mobiles d'ici 2023. Cet investissement a pour objectif d'élargir nos services mobiles.

Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant de la main-d'œuvre acquise et des avantages d'acquérir une entreprise établie). Le montant affecté au goodwill ne devrait pas être déductible fiscalement.

AFS Technologies Inc.

Le 19 août 2020, nous avons acquis la totalité d'AFS Technologies Inc., une entreprise qui complète nos lignes d'activité existantes reposant sur la technologie et qui offre des solutions logicielles en matière de stimulation du commerce et de chaîne d'approvisionnement à des sociétés du secteur des produits de consommation emballés, à des distributeurs de produits alimentaires ainsi qu'à des producteurs alimentaires. Cet investissement a pour objectif d'élargir nos solutions de données intelligentes.

Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant de la main-d'œuvre acquise et des avantages d'acquérir une entreprise établie). Le montant affecté au goodwill ne devrait pas être déductible fiscalement.

Equinoxe Virtual Clinic Corp.
(exerçant ses activités sous le nom de EQ Care)

Le 16 décembre 2020, nous avons acquis la totalité de EQ Care, une entreprise qui complète nos lignes d'activité existantes en soins de santé. À titre de contrepartie partielle pour l'entreprise acquise, l'une de nos filiales a émis des actions aux actionnaires vendeurs et, parallèlement, nous avons fourni une option de vente position vendeur sur ces actions de notre filiale aux actionnaires vendeurs. La juste valeur des actions faisant l'objet des options de vente à la date de l'acquisition de EQ Care a été comptabilisée à titre de provision (se reporter à la *note 25*).

Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant de la main-d'œuvre acquise et des avantages d'acquérir une entreprise établie). Une tranche du montant affecté au goodwill pourrait être déductible fiscalement.

Lionbridge AI

Le 31 décembre 2020, nous avons acquis la totalité d'une entreprise offrant des solutions propulsées par l'intelligence artificielle, Lionbridge AI, l'entreprise d'annotation de données de Lionbridge Technologies, Inc. L'acquisition complète nos lignes d'activité existantes et a été réalisée en vue de contribuer à leur croissance, et l'entreprise acquise a été consolidée avec notre filiale TELUS International (Cda) Inc.

Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant de la main-d'œuvre acquise et des avantages d'acquérir une entreprise établie). Le montant affecté au goodwill ne devrait pas être déductible fiscalement.

Transactions non significatives sur une base individuelle

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, nous avons acquis une participation de 100 % dans des entreprises qui complètent nos lignes d'activité existantes. Le principal facteur ayant donné lieu à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité des entreprises acquises à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant du faible niveau des actifs corporels par rapport à la capacité des entreprises à générer des bénéfices). Une tranche des montants affectés au goodwill pourrait être déductible fiscalement.

Justes valeurs à la date d'acquisition

Les justes valeurs à la date d'acquisition attribuées aux actifs acquis et aux passifs repris sont présentées dans le tableau suivant.

(en millions)	Competence Call Center	Mobile Klinik	AFS Technologies	EQ Care	Lionbridge AI	Transactions non significatives sur une base individuelle	Total[1]
Actif							
Actifs courants							
Trésorerie	90 $	2 $	35 $	3 $	3 $	18 $	151 $
Débiteurs[2]	64	4	19	2	52	20	161
Autres	2	4	2	–	–	9	17
	156	10	56	5	55	47	329
Actifs non courants							
Immobilisations corporelles							
Actifs détenus	21	11	1	–	–	5	38
Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location	43	17	7	–	3	10	80
Immobilisations incorporelles amortissables[3]	754	61	369	164	819	197	2 364
Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée	–	–	–	–	–	9	9
Autres	2	–	–	–	–	4	6
	820	89	377	164	822	225	2 497
Total des actifs identifiables acquis	976	99	433	169	877	272	2 826
Passif							
Passifs courants							
Créditeurs et charges à payer	42	4	22	9	28	23	128
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer	63	–	1	35	7	2	108
Facturation par anticipation et dépôts de clients	–	–	20	–	1	22	43
Tranche courante de la dette à long terme	11	8	7	–	1	9	36
	116	12	50	44	37	56	315
Passifs non courants							
Dette à long terme	216	13	120	–	2	8	359
Autres passifs à long terme	–	–	3	–	1	2	6
Impôt sur le résultat différé	215	11	101	4	237	39	607
	431	24	224	4	240	49	972
Total des passifs repris	547	36	274	48	277	105	1 287
Actifs identifiables nets acquis	429	63	159	121	600	167	1 539
Goodwill	726	106	156	134	596	169	1 887
Actifs nets acquis	1 155 $	169 $	315 $	255 $	1 196 $	336 $	3 426 $
Acquisition effectuée selon le moyen suivant :							
Contrepartie en trésorerie	1 155 $	129 $	315 $	140 $	1 196 $	304 $	3 239 $
Provisions	–	37	–	115	–	24	176
Relation préexistante réglée	–	3	–	–	–	–	3
Émission d'actions ordinaires de TELUS Corporation	–	–	–	–	–	8	8
	1 155 $	169 $	315 $	255 $	1 196 $	336 $	3 426 $

1 La répartition du prix d'achat, principalement à l'égard de contrats avec les clients, de relations clients connexes, de droits dans un bail et de l'impôt sur le résultat différé, n'avait pas été finalisée à la date de publication des présents états financiers consolidés. Comme il est d'usage lors d'une transaction d'acquisition d'entreprise, jusqu'au moment de l'acquisition du contrôle, nous n'avons pas un accès complet aux documents comptables des entreprises acquises. Après avoir eu le temps suffisant pour examiner les documents comptables des entreprises acquises, nous prévoyons finaliser nos répartitions du prix d'achat.

2 La juste valeur des débiteurs est égale aux montants contractuels bruts à recevoir et reflète les meilleures estimations aux dates d'acquisition des flux de trésorerie contractuels devant être recouvrés.

3 Les contrats avec les clients et les relations clients (y compris celles liées aux contrats avec les clients) devraient de façon générale être amortis sur des périodes de 8 à 15 ans; les logiciels devraient être amortis sur des périodes de 3 à 10 ans; et les autres immobilisations incorporelles devraient être amorties sur des périodes de 2 à 8 ans.

Informations pro forma

Les informations supplémentaires pro forma qui suivent représentent certains résultats d'exploitation comme si les acquisitions d'entreprises susmentionnées avaient été effectuées au début de l'exercice 2020.

Exercice clos le 31 décembre 2020 (en millions, sauf les montants par action)	Données présentées[1]	Données pro forma[2]
Produits d'exploitation et autres produits	15 463 $	16 054 $
Bénéfice net	1 260 $	1 166 $
Bénéfice net par action ordinaire*		
De base	0,95 $	0,89 $
Dilué	0,94 $	0,88 $

1 Les produits d'exploitation et autres produits et le bénéfice net pour l'exercice clos le 31 décembre 2020 comprennent un montant de 531 $ et de (2) $, respectivement, en ce qui a trait à Competence Call Center, un montant de 13 $ et de (11) $, respectivement, en ce qui a trait à Mobil Klinik, un montant de 40 $ et de (9) $, respectivement, en ce qui a trait à AFS Technologies et un montant de 1 $ et de (1) $, respectivement, en ce qui a trait à EQ Care.

2 Les montants pro forma pour l'exercice clos le 31 décembre 2020 reflètent les entreprises acquises. Les résultats des entreprises acquises ont été inclus dans nos états consolidés du résultat net et du résultat global à compter des dates d'acquisition.

Les informations supplémentaires pro forma reposent sur des estimations et des hypothèses qui sont jugées raisonnables. Les informations supplémentaires pro forma ne sont pas nécessairement représentatives de nos résultats financiers consolidés futurs ni des résultats réels qui auraient été réalisés si les acquisitions d'entreprises avaient été effectuées au début de la période présentée. Les informations supplémentaires pro forma comprennent l'amortissement additionnel des immobilisations corporelles, l'amortissement additionnel des immobilisations incorporelles, les frais de financement et les autres charges supplémentaires découlant des acquisitions, déduction faite des incidences fiscales connexes.

c) Acquisitions d'entreprises – période précédente

En 2019, nous avons acquis des entreprises qui complètent nos lignes d'activité existantes. Au 31 décembre 2019, la répartition du prix d'achat n'avait pas été finalisée. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, les montants provisoires à la date d'acquisition pour les logiciels, les autres immobilisations incorporelles, le goodwill et l'impôt sur le résultat différé ont augmenté (diminué) de 32 millions de dollars, de 2 millions de dollars, de (24) millions de dollars et de 10 millions de dollars, respectivement, et comme l'exigent les normes IFRS de l'IASB, les montants comparatifs ont été ajustés pour refléter ces augmentations (diminutions) aux dates d'acquisition.

d) Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée – licences de spectre

Nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée comprennent les licences de spectre octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada qui sont utilisées pour fournir les services sans fil mobiles et fixes. Les modalités des licences de spectre laissent entendre que les licences de spectre seront vraisemblablement renouvelées. Nous prévoyons que nos licences de spectre seront renouvelées tous les 20 ans, suivant un examen de notre conformité aux modalités des licences. En plus de l'utilisation habituelle, nos spectres ayant obtenu une licence peuvent être utilisés pour les technologies prévues et les nouvelles technologies. En raison de notre évaluation de la combinaison de ces importants facteurs, nous considérons actuellement que nos licences de spectre ont une durée d'utilité indéterminée. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'un jugement important pour nous.

e) Test de dépréciation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill

Généralités

Comme le mentionne la *note 1 f)*, la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill fait périodiquement l'objet d'un test de dépréciation. Comme le mentionne la *note 1 b)*, ce test représente une estimation importante pour nous, tout en exigeant que des jugements importants soient posés. Comment le mentionne également la *note 1 b)*, avec prise d'effet le 1er janvier 2020, nous avons amorcé la modification de nos processus et systèmes de présentation de l'information internes et externes et de nos contrôles internes afin de tenir compte de la cessation de la distinction historique entre les secteurs des services mobiles et des services filaires découlant de la convergence des technologies, et cette modification devrait parallèlement refléter une redéfinition des unités génératrices de trésorerie; même si les futurs tests annuels devraient grandement changer pour refléter cette redéfinition, les tests annuels de décembre 2020 et de décembre 2019 reflètent la distinction historique.

La valeur comptable attribuée aux immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill est présentée dans le tableau suivant.

	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée		Goodwill		Total	
Aux 31 décembre (en millions)	**2020**	2019	**2020**	2019[1]	**2020**	2019
Services mobiles	**9 910 $**	9 937 $	**2 890 $**	2 890 $	**12 800 $**	12 827 $
Services filaires	**–**	–	**4 345**	2 417	**4 345**	2 417
	9 910 $	9 937 $	**7 235 $**	5 307 $	**17 145 $**	15 244 $

1 En ce qui concerne les services filaires, le solde du goodwill au 31 décembre 2019 a été ajusté, comme il est décrit à la *note 18 c)*.

Les valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie ont été déterminées en se fondant sur le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie. Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Les valeurs recouvrables au titre de la juste valeur diminuée des coûts de sortie calculés sont classées dans le niveau 3 des évaluations à la juste valeur.

Nous validons nos résultats du calcul de la valeur recouvrable au moyen d'une approche fondée sur le marché et d'examens analytiques des faits du secteur et de certains faits qui nous sont particuliers. La méthode fondée sur le marché emploie des estimations consensuelles sur le marché, au moment où le test est effectué, ainsi que les cours à la bourse pour des sociétés américaines et canadiennes exerçant leurs activités dans le même secteur. De plus, nous nous assurons que les évaluations combinées des unités génératrices de trésorerie sont raisonnables d'après nos valeurs de marché courantes (au moment où le test est effectué).

Hypothèses clés

Le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie utilise des projections au titre des flux de trésorerie actualisés qui emploient les hypothèses clés suivantes : projections au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance (qui incluent des jugements relatifs à la répartition des dépenses d'investissement futures afin de prendre en charge les activités des secteurs des services mobiles et des services filaires); des hypothèses et des estimations connexes

*Ces montants reflètent l'application rétrospective du fractionnement d'actions survenu le 17 mars 2020 (se reporter à la *note 28 b)*.

liées au risque économique quant à la probabilité de l'atteinte des mesures et des indicateurs clés; des estimations des dépenses d'investissement générationnelles futures au titre des infrastructures; et du coût moyen pondéré futur du capital. Nous prenons en compte une fourchette de montants raisonnablement possibles pouvant servir pour les hypothèses clés et décidons des montants qui représentent les meilleures estimations de la direction à l'égard des montants du marché. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications aux hypothèses clés de manière à ce qu'elles reflètent la conjoncture actuelle (au moment où le test a été effectué), la mise à jour des informations historiques utilisées pour formuler les hypothèses clés et les révisions (le cas échéant) apportées à nos notations.

Les hypothèses clés des projections des flux de trésorerie sont fondées sur nos prévisions financières approuvées qui couvrent une période de trois ans et qui sont actualisées, aux fins du test de dépréciation annuel de décembre 2020, à un taux nominal après impôt consolidé de 7,0 % (2019 – 7,0 %). Pour le test de dépréciation, après la période de projections de trois ans, les flux de trésorerie font l'objet d'une extrapolation en utilisant généralement, aux fins du test de dépréciation annuel de décembre 2020, les taux de croissance perpétuels de 2,00 % (2019 – 2,00 %) pour chaque unité génératrice de trésorerie du secteur des services mobiles et pour l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services filaires; ces taux de croissance ne dépassent pas les taux moyens de croissance à long terme observés au sein des marchés dans lesquels nous exerçons nos activités.

Nous sommes d'avis que toute variation *raisonnablement possible* à l'égard des hypothèses clés sur lesquelles le calcul des valeurs recouvrables de nos unités génératrices de trésorerie est fondé ne fera pas en sorte que les valeurs comptables des unités génératrices de trésorerie (incluant les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à chacune des unités génératrices de trésorerie) seront supérieures à leurs valeurs recouvrables. Si les meilleures estimations de la direction à l'égard des hypothèses clés devaient différer *de manière défavorable* par rapport à la conjoncture réelle observée dans l'avenir et que les répercussions défavorables sur les flux de trésorerie qui en découlent devaient être importantes, nous pourrions avoir à comptabiliser une perte de valeur significative relativement à nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et à notre goodwill.

Analyses de sensibilité

Des analyses de sensibilité ont été effectuées dans le cadre du test de dépréciation annuel de décembre 2020, dont l'un des éléments était les variations hypothétiques du coût moyen pondéré futur du capital. Les essais dans des conditions critiques supposaient un scénario de légère baisse des flux de trésorerie annuels, toutes les autres hypothèses étant maintenues constantes; selon ce scénario, nous continuerions d'être en mesure de recouvrer la valeur comptable de nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et de notre goodwill dans un avenir prévisible.

19 Contrats de location

Nous avons le droit d'utilisation des terrains, des bâtiments et de l'équipement aux termes de contrats de location. La plupart de nos contrats de location visant des biens immobiliers que nous utilisons comme bureaux, points de vente au détail ou installations réseau (y compris l'emplacement doté d'équipement de communications mobile) sont habituellement assortis d'options de prorogation auxquelles nous avons recours pour protéger notre investissement dans les améliorations locatives (y compris l'équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles), pour atténuer le risque lié à la relocalisation et/ou qui reflètent l'importance des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles sous-jacents pour nos activités. L'évaluation des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location et des obligations locatives connexes repose sur des jugements liés aux modalités des contrats de location. Notre jugement à l'égard de la durée des contrats de location en ce qui concerne les biens immobiliers loués utilisés relativement à notre infrastructure de télécommunications, plus encore que pour tous les autres actifs au titre des droits d'utilisation liés aux contrats de location, comprend périodiquement des périodes couvertes par des options de prorogation de la durée du contrat de location, puisque nous sommes raisonnablement certains que nous allons proroger la durée de ces contrats de location.

Dans le cours normal des activités, il y a des sorties de trésorerie futures non exécutoires à l'égard de contrats de location auxquelles nous sommes potentiellement exposés et qui n'ont pas été prises en compte dans les obligations locatives à la date de clôture. Une part importante et grandissante de nos paiements de loyers relatifs à des emplacements dotés d'équipement de communications mobile est assortie d'ajustements de prix en fonction de l'indice des prix à la consommation et de tels ajustements entraînent des réévaluations ultérieures périodiques des obligations locatives, ainsi que des ajustements correspondants aux actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles (et des montants connexes liés à l'amortissement futur); ces ajustements représenteraient nos paiements de loyers variables actuels. En outre, nous nous engageons régulièrement et obligatoirement à l'égard de contrats de location qui n'ont pas encore débuté.

Comme l'exige Innovation, Sciences et Développement économique Canada, les entreprises de télécommunications sont tenues de permettre aux concurrents de partager en colocation le matériel lié à l'infrastructure de télécommunications situé sur leurs biens immobiliers détenus, leurs actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles et leur matériel détenu situé sur des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles. Environ un cinquième de nos actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles où est situé notre matériel lié à l'infrastructure de télécommunications sont assujettis à des contrats de sous-location que nous, à titre de bailleur, comptabilisons comme des contrats de location simple.

Des analyses de la maturité des obligations locatives sont présentées à la *note 4 c)* et à la *note 26 i)*; les charges d'intérêts pour la période relative à ces obligations locatives sont présentées à la *note 9*. Les entrées d'actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location, la dotation à l'amortissement connexe ainsi que la valeur comptable de ces actifs sont présentées à la *note 17*. À l'heure actuelle, nous n'avons pas choisi d'exclure les contrats de location de faible valeur et les contrats de location à court terme de la comptabilisation des contrats de location.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	**2020**	2019
Produits tirés de la sous-location d'actifs au titre de droits d'utilisation			
Produits tirés de la colocation compris dans les produits liés aux services d'exploitation		**17 $**	18 $
Autres produits tirés de la sous-location compris dans les autres produits	*7*	**4 $**	2 $
Paiements de loyers		**434 $**	400 $

20 Autres actifs à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2020	2019
Actif au titre des régimes de retraite	*15 b)*	**13 $**	155 $
Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement	*4 b)*	**361**	225
Actifs dérivés	*4 h)*	**40**	76
Coûts engagés pour obtenir ou exécuter un contrat conclu avec un client		**103**	109
Avances aux coentreprises immobilières	*21 b)*	**114**	104
Placements dans une coentreprise immobilière	*21 b)*	**1**	3
Placement dans une entreprise associée	*21*	**69**	–
Placements de portefeuille[1]		**236**	110
Contrats d'entretien payés d'avance		**50**	55
Autres		**119**	82
		1 106 $	919 $

1 Juste valeur évaluée à la date de clôture au moyen d'autres données importantes pouvant être observées (niveau 2).

Le tableau qui suit présente les coûts engagés pour obtenir et exécuter des contrats conclus avec des clients.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2020			2019		
	Coûts engagés pour			Coûts engagés pour		
	Obtenir des contrats avec des clients	**Exécuter des contrats avec des clients**	**Total**	Obtenir des contrats avec des clients	Exécuter des contrats avec des clients	Total
Solde au début	**344 $**	**14 $**	**358 $**	356 $	15 $	371 $
Entrées	**261**	**4**	**265**	288	4	292
Amortissement des immobilisations incorporelles	**(282)**	**(7)**	**(289)**	(300)	(5)	(305)
Solde à la fin	**323 $**	**11 $**	**334 $**	344 $	14 $	358 $
Tranche courante[1]	**225 $**	**6 $**	**231 $**	243 $	6 $	249 $
Tranche non courante	**98**	**5**	**103**	101	8	109
	323 $	**11 $**	**334 $**	344 $	14 $	358 $

1 Présentée dans les états consolidés de la situation financière au poste « Charges payées d'avance ».

21 Coentreprises immobilières et participation dans une entreprise associée

a) Généralités

Coentreprises immobilières

En 2013, nous avons conclu un partenariat à parts égales avec deux parties sans lien de dépendance, aux fins d'un projet visant le réaménagement d'un complexe qui se composera d'un immeuble d'habitation, et d'un immeuble commercial et de commerces de détail, appelé TELUS Sky, à Calgary, en Alberta. La nouvelle tour, dont la construction s'est achevée en 2020, a été construite conformément à la norme LEED Platine.

Entreprise associée

Le 13 janvier 2020, pour une contrepartie en trésorerie d'environ 73 millions de dollars, nous avons acquis une participation de base de 28 % dans Miovision Technologies Incorporated, une entreprise associée dont les activités complètent nos services Internet des objets existants et qui, selon nous, devrait contribuer à la croissance de ces services; nous estimons avoir obtenu une influence notable sur l'entreprise associée en acquérant cette nouvelle participation.

b) Coentreprises immobilières

Information financière résumée

Aux 31 décembre (en millions)	2020	2019
Actif		
Actifs courants		
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**11 $**	15 $
Autres	**18**	18
	29	33
Actifs non courants		
Immeuble de placement	**332**	–
Immeuble de placement en cours d'aménagement	**–**	318
Autres	**13**	2
	345	320
	374 $	353 $

Aux 31 décembre (en millions)	2020	2019
Passif et capitaux propres		
Passifs courants		
Créditeurs et charges à payer	**21 $**	25 $
Retenues de garantie au titre de la construction	**–**	15
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction	**342**	–
	363	40
Passifs non courants		
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction	**–**	312
Autres	**–**	3
	–	315
	363	355
Capitaux propres		
TELUS[1]	**5**	1
Autres associés	**6**	(3)
	11	(2)
	374 $	353 $

1 Les montants comptabilisés par la coentreprise immobilière au titre des capitaux propres diffèrent de ceux que nous avons comptabilisés en raison du montant des profits différés sur nos biens immobiliers investis et de la charge pour moins-value que nous avons comptabilisée en excédent de la charge pour moins-value comptabilisée par la coentreprise immobilière.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2020	2019
Produits	**2 $**	– $
Dotation aux amortissements	**3 $**	– $
Charges d'intérêts[1]	**1 $**	– $
Bénéfice net (perte nette) et bénéfice global (perte globale)[2]	**(42)$**	(1)$

1 Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, la coentreprise immobilière a comptabilisé à l'actif des coûts de financement de 4 $ (2019 – 12 $).

2 Étant donné que les coentreprises immobilières sont des partenariats, aucune charge d'impôt sur le résultat des associés n'est constituée au moment de déterminer le bénéfice net et le bénéfice global des coentreprises immobilières.

Nos activités liées aux coentreprises immobilières

Nos activités liées aux placements dans des coentreprises immobilières sont présentées dans le tableau ci-après.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2020			2019		
	Prêts et créances[1]	**Capitaux propres[2]**	**Total**	Prêts et créances[1]	Capitaux propres[2]	Total
Liés aux états du résultat net et du résultat global des coentreprises immobilières						
Bénéfice global (perte globale) qui nous est attribuable[3]	**– $**	**(14)$**	**(14)$**	– $	(4)$	(4)$
Liés aux états de la situation financière des coentreprises immobilières						
Éléments n'ayant aucune incidence sur les flux de trésorerie présentés à l'heure actuelle						
Coûts de financement que nous avons facturés liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction (*note 7*)	**4**	**–**	**4**	4	–	4
Flux de trésorerie de la période considérée						
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction						
Sommes avancées	**10**	**–**	**10**	35	–	35
Coûts de financement qui nous ont été payés	**(4)**	**–**	**(4)**	(4)	–	(4)
Fonds que nous avons avancés ou fournis, excluant les facilités de crédit aux fins des travaux de construction	**–**	**17**	**17**	–	–	–
Fonds qui nous ont été remboursés et bénéfices distribués	**–**	**(1)**	**(1)**	–	(3)	(3)
Augmentation (diminution) nette	**10**	**2**	**12**	35	(7)	28
Valeur comptable des coentreprises immobilières						
Solde au début	**104**	**(2)**	**102**	69	5	74
Charge pour moins-value	**–**	**(11)**	**(11)**	–	–	–
Solde à la fin	**114 $**	**(11)$**	**103 $**	104 $	(2)$	102 $

1 Les prêts et créances sont inclus dans nos états consolidés de la situation financière à titre d'avances aux coentreprises immobilières et se composent des avances en vertu des facilités de crédit aux fins des travaux de construction.

2 Nous comptabilisons notre participation dans les coentreprises immobilières au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Aux 31 décembre 2020 et 2019, nous avions comptabilisé relativement à l'une des coentreprises immobilières des pertes liées à la participation supérieures à notre placement mis en équivalence comptabilisé; ce solde a été inclus dans nos passifs à long terme (*note 27*).

3 Étant donné que les coentreprises immobilières sont des partenariats, aucune charge d'impôt sur le résultat des associés n'est constituée au moment de déterminer le bénéfice net et le bénéfice global des coentreprises immobilières.

Nous avons conclu un contrat de location avec la coentreprise immobilière TELUS Sky; aux fins de la comptabilisation des contrats de location, ce contrat a débuté au cours du trimestre clos le 31 mars 2019.

Engagements et passifs éventuels relatifs aux coentreprises immobilières

Engagements au titre des travaux de construction

Au 31 décembre 2020, les engagements contractuels de la coentreprise immobilière TELUS Sky jusqu'en 2021 au titre des travaux de construction s'élevaient à environ 17 millions de dollars (2019 – 37 millions de dollars jusqu'en 2020).

Facilités de crédit aux fins des travaux de construction

La coentreprise immobilière TELUS Sky a une convention de crédit arrivant à échéance le 31 août 2021 avec des institutions financières canadiennes (en leur qualité de coprêteur à 66⅔ %) et avec TELUS Corporation (en sa qualité de coprêteur à 33⅓ %) qui prévoit un financement de 342 millions de dollars aux fins des travaux de construction liés à ce projet. Les facilités de crédit aux fins des travaux de construction comportent les déclarations de financement liées aux travaux de construction de biens immobiliers, les garanties et les clauses restrictives habituelles et sont garanties par des débentures à vue constituant des charges hypothécaires de premier rang fixes et flottantes grevant les biens immobiliers sous-jacents. Les facilités de crédit aux fins des travaux de construction sont disponibles sous forme d'acceptations bancaires ou de prêts à taux préférentiel, et portent intérêt à des taux analogues aux taux dont sont assorties des facilités de financement aux fins de construction similaires.

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2020	2019
Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction – TELUS Corporation			
Non utilisées	*4 c)*	**– $**	10 $
Avances		**114**	104
		114	114
Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction – autres		**228**	228
		342 $	342 $

22 Emprunts à court terme

Le 26 juillet 2002, une de nos filiales, TELUS Communications Inc., a conclu une convention avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque de l'annexe I, aux termes de laquelle elle est en mesure de vendre une participation dans certaines créances clients, sous réserve d'un montant maximal de 500 millions de dollars (2019 – 500 millions de dollars). Cette convention de titrisation à rechargement arrive à expiration le 31 décembre 2021 et exige qu'un produit en trésorerie minimal de 100 millions de dollars soit tiré de la vente mensuelle de participations dans certaines créances clients. TELUS Communications Inc. est tenue de maintenir au moins la notation BB (2019 – BB) attribuée par DBRS Limited, sinon la fiducie de titrisation pourra exiger la résiliation du programme de vente avant la fin de la durée.

Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par une décomptabilisation des créances clients cédées. Lorsque nous cédons nos créances clients, nous conservons des comptes de réserve à titre de droits conservés dans les créances titrisées et les droits de gestion. Au 31 décembre 2020, nous avions vendu à la fiducie (mais continuions de comptabiliser) des créances clients d'un montant de 123 millions de dollars (2019 – 124 millions de dollars). Les emprunts à court terme de 100 millions de dollars (2019 – 100 millions de dollars) se composent de montants qui nous ont été avancés par la fiducie de titrisation sans lien de dépendance à la suite de la cession de créances clients.

Les montants prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales constituaient le solde des emprunts à court terme (le cas échéant).

23 Créditeurs et charges à payer

Aux 31 décembre (en millions)	**2020**	2019
Charges à payer	**1 251 $**	1 091 $
Paie et autres charges salariales connexes	**545**	422
Passif lié aux unités d'actions restreintes	**18**	77
	1 814	1 590
Dettes fournisseurs	**855**	892
Intérêts à payer	**173**	160
Impôt indirect à payer et autres	**120**	107
	2 962 $	2 749 $

24 Facturation par anticipation et dépôts de clients

Aux 31 décembre (en millions)	**2020**	2019
Facturation par anticipation	**551 $**	522 $
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients	**7**	9
Dépôts des clients	**34**	14
Passifs sur contrat	**592**	545
Autres	**180**	130
	772 $	675 $

Les passifs sur contrat représentent nos obligations de prestation futures envers les clients à l'égard de services ou d'équipement pour lesquels nous avons reçu une contrepartie du client, ou pour lesquels un montant est à recevoir du client. Le tableau qui suit présente les soldes de nos passifs sur contrat et la variation de ces soldes.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	**2020**	2019
Solde au début		**801 $**	811 $
Produits différés au cours d'une période antérieure et comptabilisés au cours de la période considérée		**(577)**	(648)
Entrées nettes découlant des activités		**539**	605
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	*18 b)*	**43**	33
Solde à la fin		**806 $**	801 $
Tranche courante		**735 $**	718 $
Tranche non courante	*27*		
Produits différés		**61**	70
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients		**10**	13
		806 $	801 $
Rapprochement des passifs sur contrat présentés dans les états consolidés de la situation financière – tranche courante			
Passifs sur contrat, montant brut		**735 $**	718 $
Reclassement des actifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les passifs sur contrat sont inférieurs aux actifs sur contrat		**(133)**	(166)
Reclassement des actifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les actifs sur contrat sont inférieurs aux passifs sur contrat		**(10)**	(7)
		592 $	545 $

25 Provisions

(en millions)	Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations	Provisions liées au personnel	Options de vente position vendeur et contrepartie éventuelle	Autres	Total
Au 1er janvier 2019	336 $	88 $	282 $	94 $	800 $
Ajouts	15	64	32	73	184
Reprises	–	–	(17)	(6)	(23)
Utilisations	(5)	(88)	(62)	(69)	(224)
Effet des intérêts[1]	149	–	11	–	160
Incidence du change, montant net	–	–	(19)	–	(19)
Au 31 décembre 2019	495	64	227	92	878
Ajouts	**–**	**48**	**149**	**200**	**397**
Reprises	**(5)**	**(1)**	**(114)**	**(20)**	**(140)**
Utilisations	**(3)**	**(69)**	**(112)**	**(143)**	**(327)**
Effet des intérêts[1]	**174**	**–**	**2**	**–**	**176**
Incidence du change, montant net	**–**	**–**	**13**	**–**	**13**
Au 31 décembre 2020	**661 $**	**42 $**	**165 $**	**129 $**	**997 $**
Courantes	**8 $**	**36 $**	**– $**	**29 $**	**73 $**
Non courantes	**653**	**6**	**165**	**100**	**924**
Au 31 décembre 2020	**661 $**	**42 $**	**165 $**	**129 $**	**997 $**

1 La différence de 160 $ (2019 – 138 $) entre l'effet des intérêts de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations dans le présent tableau et le montant compris dans le montant présenté à la *note 9* concerne les variations des taux d'actualisation applicables à la provision, cette différence étant incluse dans le coût des actifs connexes en l'incluant dans les (en la portant en réduction des) ajouts détaillés à la *note 17*.

Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations

Nous établissons des provisions pour les passifs liés à la mise hors service d'immobilisations corporelles lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Nous prévoyons que les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers auront lieu aux alentours des dates où ces actifs sont mis hors service.

Provisions liées au personnel

Les provisions liées au personnel ont principalement trait aux activités de restructuration (comme il est expliqué à la *note 16 b*). Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers est essentiellement de nature à court terme.

Options de vente position vendeur et contrepartie éventuelle

Parallèlement à certaines acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour des options de vente position vendeur relativement à des participations ne donnant pas le contrôle. Les provisions au titre des options de vente position vendeur sont déterminées en fonction de la valeur actualisée nette des résultats futurs estimés et exigent que nous formulions des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Dans le même ordre d'idées, nous avons établi des provisions pour une contrepartie éventuelle. Aucune sortie de trésorerie au titre des options de vente position vendeur ne devrait avoir lieu avant le moment où elles peuvent commencer à être exercées et aucune sortie de trésorerie relative à la contrepartie éventuelle ne devrait avoir lieu avant la fin de la période au cours de laquelle la contrepartie éventuelle peut être gagnée.

Autres

Les provisions pour autres éléments comprennent les provisions au titre des réclamations juridiques, des activités de restructuration liées à des personnes qui ne sont pas des employés, des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires liés à des acquisitions d'entreprises ainsi que des coûts engagés relativement à la pandémie de COVID-19. À l'exception de ce qui est décrit dans le texte qui suit, nous prévoyons que les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers surviendront sur une période indéterminée s'échelonnant sur plusieurs années.

Comme il est expliqué plus en détail à la *note 29*, nous faisons l'objet d'un certain nombre de réclamations juridiques et nous sommes au courant de certaines autres réclamations juridiques éventuelles à notre égard. En ce qui concerne les réclamations juridiques, nous établissons des provisions, lorsque celles-ci sont justifiées, après avoir tenu compte des évaluations juridiques, de l'information dont nous disposons actuellement et de la possibilité de bénéficier de recours. Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie liées aux réclamations juridiques ne peut être raisonnablement déterminé.

En ce qui a trait aux acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires acquis.

26 Dette à long terme

a) Éléments de la dette à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	Note	**2020**	2019
De premier rang non garantis			
Billets de premier rang de TELUS Corporation	*b)*	**15 021 $**	14 479 $
Papier commercial de TELUS Corporation	*c)*	**731**	1 015
Débentures de TELUS Communications Inc.	*e)*	**622**	621
Garantis			
Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	*f)*	**1 804**	431
Autres	*g)*	**273**	267
		18 451	16 813
Obligations locatives	*h)*	**1 837**	1 661
Dette à long terme		**20 288 $**	18 474 $
Tranche courante		**1 432 $**	1 332 $
Tranche non courante		**18 856**	17 142
Dette à long terme		**20 288 $**	18 474 $

b) Billets de premier rang de TELUS Corporation

Les billets sont des obligations de premier rang non garanties et non subordonnées qui ont égalité de rang de paiement avec toutes nos obligations non garanties et non subordonnées existantes ou futures et ont priorité de paiement sur toute notre dette subordonnée existante ou future, mais sont réellement subordonnées à toute obligation existante ou future de nos filiales, ou garanties par ces dernières. Les actes de fiducie régissant les billets contiennent certaines clauses restrictives qui, entre autres, limitent notre capacité et celle de certaines de nos filiales de donner des garanties à l'égard de la dette, d'effectuer des transactions de vente et de cession-bail, et de contracter de nouvelles dettes.

Les intérêts sont payables semestriellement. Nous devons faire une offre de rachat de ces billets à un prix correspondant à 101 % de leur montant en capital majoré de l'intérêt couru et impayé à la date de rachat à la survenance d'un événement déclencheur de changement de contrôle, comme il est décrit dans l'acte de fiducie supplémentaire.

À tout moment avant les dates d'échéance respectives mentionnées dans le tableau qui suit, les billets sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. À partir des dates d'expiration respectives mentionnées dans le tableau relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, les billets sont remboursables par anticipation en totalité, mais non en partie, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours à un prix de remboursement par anticipation égal à 100 % des montants en capital respectifs. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.

Série	Émis	Échéance	Prix d'émission	Taux d'intérêt effectif[1]	Montant nominal en capital – Émis initialement	Montant nominal en capital – En circulation à la date des états financiers	Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation – Points de base	Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation – Date d'expiration
Billets à 3,60 % de série CM	Novembre 2013	Janvier 2021[2]	997,15 $	3,65 %	400 M$	Néant	35[3]	s.o.
Billets à 3,20 % de série CO	Avril 2014	Avril 2021[2]	997,39 $	3,24 %	500 M$	Néant	30[3]	5 mars 2021
Billets à 2,35 % de série CT	Mars 2015	Mars 2022	997,31 $	2,39 %	1,0 G$	1,0 G$	35,5[3]	28 févr. 2022
Billets à 3,35 % de série CJ	Décembre 2012	Mars 2023	998,83 $	3,36 %	500 M$	500 M$	40[3]	15 déc. 2022
Billets à 3,35 % de série CK	Avril 2013	Avril 2024	994,35 $	3,41 %	1,1 G$	1,1 G$	36[3]	2 janv. 2024
Billets à 3,75 % de série CQ	Septembre 2014	Janvier 2025	997,75 $	3,78 %	800 M$	800 M$	38,5[3]	17 oct. 2024
Billets à 3,75 % de série CV	December 2015	Mars 2026	992,14 $	3,84 %	600 M$	600 M$	53,5[3]	10 déc. 2025
Billets à 2,75 % de série CZ	Juillet 2019	Juillet 2026	998,73 $	2,77 %	800 M$	800 M$	33[3]	8 mai 2026
Billets à 2,80 % libellés en dollars américains[4]	Septembre 2016	Février 2027	991,89 $ US	2,89 %	600 M$ US	600 M$ US	20[5]	16 nov. 2026
Billets à 3,70 % libellés en dollars américains[4]	Mars 2017	Septembre 2027	998,95 $ US	3,71 %	500 M$ US	500 M$ US	20[5]	15 juin 2027
Billets à 2,35 % de série CAC	Mai 2020	Janvier 2028	997,25 $	2,39 %	600 M$	600 M$	48[3]	27 nov. 2027
Billets à 3,625 % de série CX	Mars 2018	Mars 2028	989,49 $	3,75 %	600 M$	600 M$	37[3]	1er déc. 2027
Billets à 3,30 % de série CY	Avril 2019	Mai 2029	991,75 $	3,40 %	1,0 G$	1,0 G$	43,5[3]	2 févr. 2029
Billets à 3,15 % de série CAA	Décembre 2019	Février 2030	996,49 $	3,19 %	600 M$	600 M$	39,5[3]	19 nov. 2029
Billets à 2,05 % de série CAD	Octobre 2020	Octobre 2030	997,93 $	2,07 %	500 M$	500 M$	38[3]	7 juill. 2030
Billets à 4,40 % de série CL	Avril 2013	Avril 2043	997,68 $	4,41 %	600 M$	600 M$	47[3]	1er oct. 2042
Billets à 5,15 % de série CN	Novembre 2013	Novembre 2043	995,00 $	5,18 %	400 M$	400 M$	50[3]	26 mai 2043
Billets à 4,85 % de série CP	Multiple[6]	Avril 2044	987,91 $[6]	4,93 %[6]	500 M$[6]	900 M$[6]	46[3]	5 oct. 2043
Billets à 4,75 % de série CR	Septembre 2014	Janvier 2045	992,91 $	4,80 %	400 M$	400 M$	51,5[3]	17 juill. 2044
Billets à 4,40 % de série CU	Mars 2015	Janvier 2046	999,72 $	4,40 %	500 M$	500 M$	60,5[3]	29 juill. 2045
Billets à 4,70 % de série CW	Multiple[7]	Mars 2048	998,06 $[7]	4,71 %[7]	325 M$[7]	475 M$[7]	58,5[3]	6 sept. 2047
Billets à 4,60 % libellés en dollars américains[4]	Juin 2018	Novembre 2048	987,60 $ US	4,68 %	750 M$ US	750 M$ US	25[5]	16 mai 2048
Billets à 4,30 % libellés en dollars américains[4]	Mai 2019	Juin 2049	990,48 $ US	4,36 %	500 M$ US	500 M$ US	25[5]	15 déc. 2048
Billets à 3,95 % de série CAB	Multiple[8]	Février 2050	997,54 $[8]	3,97 %[8]	400 M$[8]	800 M$[8]	57,5[3]	16 août 2049

1 Le taux d'intérêt effectif correspond au taux que les billets rapporteraient à un premier détenteur de titres d'emprunt si ces derniers étaient détenus jusqu'à leur échéance.

2 Le 22 mai 2020, nous avons exercé notre droit de procéder au remboursement par anticipation de la totalité de nos billets à 3,60 % de série CM et de la totalité de nos billets à 3,20 % de série CO le 23 juin 2020. La prime liée au remboursement par anticipation de la dette à long terme comptabilisée à l'égard du trimestre clos le 30 septembre 2020 se chiffre à 18 millions de dollars avant impôt (se reporter à la *note 9*).

3 Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, calculée sur la période allant jusqu'à l'échéance sauf dans le cas des séries CT, CU, CV, CW, CX, CY, CZ, CAA, CAB, CAC et CAD pour lesquelles elle est calculée sur la période allant jusqu'à la date d'expiration relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital.

4 Nous avons conclu des dérivés de change (swaps de devises) qui ont effectivement servi à convertir les paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en dollars canadiens, comme suit :

Série	Taux d'intérêt fixé	Paiements en capital équivalents en dollars canadiens	Taux de change
Billets à 2,80 % en dollars américains	2,95 %	792 M$	1,3205 $
Billets à 3,70 % en dollars américains	3,41 %	667 M$	1,3348 $
Billets à 4,60 % en dollars américains	4,41 %	974 M$	1,2985 $
Billets à 4,30 % en dollars américains	4,27 %	672 M$	1,3435 $

5 Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du taux ajusté des bons du Trésor américain, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, calculée sur la période allant jusqu'à la date d'expiration relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital.

6 Des billets à 4,85 % de série CP d'un montant de 500 millions de dollars ont été émis en avril 2014 à un prix d'émission de 998,74 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,86 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en décembre 2015, et des billets supplémentaires d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis à un prix d'émission de 974,38 $ et à un taux d'intérêt effectif de 5,02 %.

7 Des billets à 4,70 % de série CW d'un montant de 325 millions de dollars ont été émis en mars 2017 à un prix d'émission de 990,65 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,76 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en février 2018, et des billets supplémentaires d'un montant de 150 millions de dollars ont été émis à un prix d'émission de 1 014,11 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,61 % en mars 2018.

8 Des billets à 3,95 % de série CAB d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis en décembre 2019 à un prix d'émission de 991,54 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,00 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en mai 2020, et des billets supplémentaires d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis à un prix d'émission de 1 003,53 $ et à un taux d'intérêt effectif de 3,93 %.

c) Papier commercial de TELUS Corporation

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit consortial de 2,25 milliards de dollars (se reporter à la *note 26 d*) qui sera utilisé aux fins générales de la société, notamment à titre de dépenses d'investissement et de placements. Ce programme nous permet d'émettre à tout moment du papier commercial, sous réserve du respect de conditions en matière de notation, d'un montant maximal global de 1,4 milliard de dollars (2019 – 1,4 milliard de dollars). Les contrats de change à terme sont utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial libellé en dollars américains. La dette sous forme de papier commercial est exigible dans un délai de un an et est classée à titre de tranche courante de la dette à long terme, étant donné que les montants sont entièrement soutenus et que nous prévoyons qu'ils continueront d'être soutenus par la facilité de crédit renouvelable qui ne comporte aucune exigence

de remboursement au cours de la prochaine année. Au 31 décembre 2020, l'encours du papier commercial s'établissait à 731 millions de dollars (2019 – 1 015 millions de dollars), lequel était libellé en dollars américains (574 millions de dollars US; 2019 – 781 millions de dollars US), avec un taux d'intérêt effectif moyen de 0,33 %, arrivant à échéance en juin 2021.

d) Facilité de crédit de TELUS Corporation

Au 31 décembre 2020, TELUS Corporation avait une facilité de crédit bancaire renouvelable non garantie de 2,25 milliards de dollars et venant à échéance le 31 mai 2023, avec un consortium d'institutions financières, qui servira aux fins générales de la société, notamment pour soutenir le papier commercial.

La facilité de crédit de TELUS Corporation porte intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux des acceptations bancaires ou au taux interbancaire offert à Londres (« LIBOR ») (tels que ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables. La facilité de crédit comporte les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios mesurés à la clôture des trimestres financiers. En vertu de ces deux exigences, notre ratio d'endettement ne doit pas être supérieur à 4,25:1,00, et notre ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur les charges d'intérêts ne doit pas être inférieur à 2,00:1,00, selon le sens donné à tous ces ratios en vertu de la facilité de crédit.

L'accès continu à la facilité de crédit de TELUS Corporation n'est pas assujetti au maintien par TELUS Corporation d'une notation du crédit en particulier.

Aux 31 décembre (en millions)	**2020**	2019
Montant net disponible	**1 519 $**	1 235 $
Sûreté pour le papier commercial	**731**	1 015
Montant brut disponible	**2 250 $**	2 250 $

Au 31 décembre 2020, nous affichions des lettres de crédit en cours de 190 millions de dollars (2019 – 184 millions de dollars), lesquelles ont été émises en vertu de diverses facilités non engagées; ces facilités de lettres de crédit s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit conformément à notre facilité de crédit bancaire engagée.

e) Débentures de TELUS Communications Inc.

Les débentures des séries 3 et 5 ont été émises par BC TEL, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 31 mai 1990. Les débentures de série B ont été émises par AGT Limited, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 24 août 1994, ainsi que d'un acte de fiducie supplémentaire daté du 22 septembre 1995.

				Montant nominal en capital		Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation (points de base)
Série[1]	Émis	Échéance	Prix d'émission	Émis initialement	En circulation à la date des états financiers	
Débentures à 10,65 % de série 3	Juin 1991	Juin 2021	998,00 $	175 M$	175 M$	s.o. (non rachetables)
Débentures à 9,65 % de série 5[2]	Avril 1992	Avril 2022	972,00 $	150 M$	249 M$	s.o. (non rachetables)
Débentures à 8,80 % de série B	Septembre 1995	Septembre 2025	995,10 $	200 M$	200 M$	15[3]

1 Les intérêts sont payables semestriellement.
2 Les débentures de série 4 étaient échangeables contre des débentures de série 5, au gré du porteur, à compter du 8 avril de chaque année au cours de la période de quatre ans allant de 1996 à 1999. Des débentures de série 4 d'un montant de 99 millions de dollars ont été échangées contre des débentures de série 5.
3 À tout moment avant les dates d'échéance respectives mentionnées dans le tableau, les débentures sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des débentures, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.

Les débentures sont devenues des obligations de TELUS Communications Inc. aux termes d'un regroupement effectué le 1er janvier 2001. Ces débentures ne sont garanties par aucune hypothèque, aucun nantissement ni aucune autre charge et sont assujetties à certaines clauses restrictives, notamment à une sûreté négative et à une limite sur l'émission de dette supplémentaire en fonction du ratio dette nette/total des capitaux investis et d'un test de couverture des intérêts. Avec prise d'effet le 12 juin 2009, TELUS Corporation a garanti le paiement du capital et des intérêts des débentures.

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

Au 31 décembre 2020, TELUS International (Cda) Inc. avait une facilité de crédit garantie par ses actifs et venant à échéance le 28 janvier 2025 (2019 – le 20 décembre 2022), avec un consortium d'institutions financières auquel s'est jointe en 2020 TELUS Corporation. La facilité de crédit comprend une composante renouvelable de 620 millions de dollars US (2019 – 350 millions de dollars US) (consentie par TELUS Corporation en sa qualité de coprêteur à environ 7,5 %) et une composante renouvelable de 230 millions de dollars US (2019 – sans objet) (consentie par TELUS Corporation en sa qualité de coprêteur à 12,5 %), ainsi qu'une composante emprunt à terme amortissable de 600 millions de dollars US (2019 – 120 millions de dollars US) (consentie par TELUS Corporation en sa qualité de coprêteur à 12,5 %) et une composante emprunt à terme amortissable de 250 millions de dollars US (2019 – sans objet). La facilité de crédit est sans recours pour TELUS Corporation. Le taux d'intérêt moyen pondéré des composantes renouvelables et des composantes emprunt à terme en cours était de 2,90 % au 31 décembre 2020.

Aux 31 décembre (en millions)	**2020**			2019		
	Composantes renouvelables	**Composantes emprunt à terme[1]**	**Total**	Composante renouvelable	Composante emprunt à terme	Total
Montant disponible	**132 $ US**	**s.o. $ US**	**132 $ US**	121 $ US	s.o. $ US	121 $ US
Encours						
À payer à d'autres entités	**653**	**775**	**1 428**	229	107	336
À payer à TELUS Corporation	**65**	**75**	**140**	s.o.	s.o.	s.o.
	850 $ US	**850 $ US**	**1 700 $ US**	350 $ US	107 $ US	457 US $

1 Nous avons eu recours à un swap receveur de taux variable et payeur de taux fixe qui a effectivement servi à convertir nos obligations au titre des intérêts sur une tranche de 101 $ US de la dette à un taux fixe de 2,64 %.

En ce qui concerne les montants dus au consortium d'institutions financières, à l'exclusion de TELUS Corporation, nous avons conclu des dérivés de change (swaps de devises) qui servent effectivement à convertir une tranche amortissable de 415 $ US des paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en euros assorties d'un taux d'intérêt fixe effectif de 0,65 % et d'un taux de change fixe effectif de 1,0932 $ US pour 1,00 €. Ces montants ont été comptabilisés comme couverture d'investissement net dans un établissement étranger (se reporter à la *note 4*).

La facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. porte intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux des acceptations bancaires et au taux interbancaire offert à Londres (« LIBOR ») (tels que tous ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables. La facilité de crédit comporte les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios financiers mesurés à la clôture des trimestres financiers. En vertu de ces deux exigences, le ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation de TELUS International (Cda) Inc. à la fin du trimestre ne doit pas être supérieur à 5,25:1,00 tout au long de l'exercice 2021, à 4,50:1,00 au cours de l'exercice 2022 et à 3,75:1,00 par la suite. Le ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur le service de la dette (remboursement d'intérêts et de capital prévu) à la fin du trimestre ne doit pas être inférieur à 1,50:1,00, selon le sens donné à chacun de ces ratios dans la facilité de crédit.

Les composantes emprunt à terme sont assujetties à un calendrier d'amortissement qui exige que 5 % du montant en capital avancé soit remboursé chaque année pendant la durée de l'entente, le solde étant exigible à l'échéance et le 22 décembre 2022 en ce qui concerne la composante de 250 millions de dollars US, respectivement.

Comme il est décrit à la *note 28 d)*, en février 2021, TELUS International (Cda) Inc. a effectué un premier appel public à l'épargne visant des actions à droit de vote subalterne; TELUS Corporation ainsi qu'un actionnaire ne détenant pas le contrôle de TELUS International (Cda) Inc. ont également individuellement effectué un placement d'actions à droit de vote subalterne dans le cadre du premier appel public à l'épargne. Au 11 février 2021, une tranche d'environ 0,6 milliard de dollars (0,5 milliard de dollars US) du produit net tiré du placement avait servi à réduire l'encours de la dette en vertu de la facilité de crédit.

g) Autres

Les autres passifs portent intérêt au taux de 3,35 %, sont garantis par les licences de spectre des SSFE-4 connexes et un bien immobilier et sont assujettis à des calendriers d'amortissement en vertu desquels le capital est remboursé au cours de la période allant jusqu'à l'échéance, soit le 31 mars 2035.

h) Obligations locatives

Comme les obligations locatives sont assujetties à des calendriers d'amortissement, le capital est remboursé sur diverses périodes, y compris les renouvellements raisonnablement prévus. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur les obligations locatives s'établissait à environ 4,45 % au 31 décembre 2020.

i) Échéances de la dette à long terme

Les exigences prévues relatives aux remboursements sur la dette à long terme calculés en fonction des sommes impayées au 31 décembre 2020 sont présentées dans le tableau suivant.

Dette à long terme composée libellée en	Dollars canadiens			Dollars américains					Autres monnaies	
						Montants des swaps de devises devant être échangés				
Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	Dette à long terme, excluant les contrats de location	Contrats de location *(note 19)*	Total	Dette à long terme, excluant les contrats de location	Contrats de location *(note 19)*	(Reçus)[1]	Payés	Total	Contrats de location *(note 19)*	Total
2021	188 $	396 $	584 $	803 $	25 $	(759)$	771 $	840 $	46 $	1 470 $
2022	1 263	259	1 522	314	23	(28)	28	337	35	1 894
2023	530	134	664	33	19	(28)	28	52	30	746
2024	1 115	119	1 234	33	9	(28)	28	42	23	1 299
2025	1 016	93	1 109	1 366	6	(408)	457	1 421	13	2 543
2026 à 2030	4 789	267	5 056	1 401	9	(1 401)	1 459	1 468	32	6 556
Par la suite	4 168	275	4 443	1 592	–	(1 592)	1 646	1 646	13	6 102
Sorties de trésorerie futures à l'égard des remboursements de capital de la dette à long terme composée	13 069	1 543	14 612	5 542	91	(4 244)	4 417	5 806	192	20 610
Sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires[2]	6 300	386	6 686	2 504	17	(2 336)	2 350	2 535	42	9 263
Échéances contractuelles non actualisées (*note 4 c*)	19 369 $	1 929 $	21 298 $	8 046 $	108 $	(6 580)$	6 767 $	8 341 $	234 $	29 873 $

1 Le cas échéant, les flux de trésorerie tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2020.

2 Les sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires pour le papier commercial et les montants prélevés sur nos facilités de crédit, le cas échéant, ont été calculés en fonction des taux en vigueur au 31 décembre 2020.

27 Autres passifs à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2020	2019
Passifs sur contrat	*24*	**61 $**	70 $
Autres		**5**	7
Produits différés		**66**	77
Passif au titre des prestations de retraite	*15 b)*	**926**	580
Passif au titre des autres avantages postérieurs à l'emploi		**64**	53
Passifs liés aux unités d'actions restreintes et aux droits différés à la valeur d'actions		**17**	42
Passifs dérivés	*4 h)*	**155**	26
Placement dans des coentreprises immobilières	*21 b)*	**12**	5
Autres		**15**	10
		1 255	793
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients	*24*	**10**	13
		1 265 $	806 $

28 Capitaux propres

a) Capital social attribuable aux actions ordinaires de TELUS Corporation – généralités

Le tableau suivant présente notre capital social autorisé.

Aux 31 décembre	2020	2019
Actions privilégiées de premier rang	**1 milliard**	1 milliard
Actions privilégiées de second rang	**1 milliard**	1 milliard
Actions ordinaires	**4 milliards**	4 milliards*

Seuls les détenteurs d'actions ordinaires ont le droit de voter lors de nos assemblées générales, chaque détenteur d'actions ordinaires pouvant exercer une voix par action ordinaire détenue à ces assemblées dans la mesure où pas moins de 66⅔ % des actions ordinaires émises et en circulation sont détenues par des Canadiens. En ce qui concerne le paiement de dividendes et la distribution des actifs en cas de liquidation ou de dissolution volontaire ou forcée de notre part ou de toute autre distribution de nos actifs entre nos actionnaires aux fins de la liquidation de nos affaires, l'ordre de priorité est le suivant : actions privilégiées de premier rang, actions privilégiées de second rang et, enfin, actions ordinaires.

Au cours du trimestre clos le 31 mars 2020, nous avons émis environ 58 millions* d'actions ordinaires pour un produit brut de 1,5 milliard de dollars.

Au 31 décembre 2020, environ 20 millions* d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, à même les actions propres, dans le cadre d'un régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés (se reporter à la *note 13 b*), environ 24 millions* d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, à même les actions propres, dans le cadre d'un régime d'options sur actions restreintes (se reporter à la *note 14 b*) et environ 90 millions* d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, à même les actions propres, dans le cadre des régimes d'options sur actions (se reporter à la *note 14 d*).

b) Fractionnement des actions ordinaires de TELUS Corporation

Le 13 février 2020, nous avons annoncé un fractionnement de nos actions ordinaires à raison de deux pour une, avec prise d'effet le 17 mars 2020. Dans tous les cas, sauf indication contraire, toutes les données concernant le nombre d'actions autorisées, le nombre d'actions en circulation, le nombre d'actions réservées, les montants par action et les renseignements concernant la rémunération fondée sur des actions qui sont présentées dans les états financiers consolidés ont été retraitées de façon rétrospective afin de tenir compte de l'incidence du fractionnement.

c) Rachat d'actions ordinaires de TELUS Corporation à des fins d'annulation dans le cadre d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités

Comme il est précisé à la *note 3*, nous pouvons racheter une partie de nos actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre d'offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital. En décembre 2019, nous avons reçu l'approbation de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités visant à racheter et à annuler, entre le 2 janvier 2020 et le 1er janvier 2021, jusqu'à 16 millions* de nos actions ordinaires (pour un montant maximal de 250 millions de dollars).

d) Filiale détentrice d'une importante participation ne donnant pas le contrôle

Notre filiale TELUS International (Cda) Inc. est constituée en société par actions en vertu de la Business Corporations Act (Colombie-Britannique); ses activités sont réparties sur le plan géographique et comptent des bureaux principaux en Asie, en Amérique centrale, en Europe et en Amérique du Nord. Au cours du trimestre clos le 31 mars 2020, des actionnaires ne détenant pas le contrôle ont acheté des actions ordinaires à même les actions propres de TELUS International (Cda) Inc. pour un montant de 209 millions de dollars, ce qui a porté les participations ne donnant pas le contrôle à 37,7 % au 31 mars 2020, une hausse par rapport à 35,9 % au 31 décembre 2019. Dans le cadre des transactions, des ajustements reflétant l'augmentation d'environ 1,8 % de la participation ne donnant pas le contrôle ont été crédités aux participations ne donnant pas le contrôle dans notre état consolidé des variations des capitaux propres, et le solde net du produit a été crédité au surplus d'apport.

*Ces montants reflètent l'application rétrospective du fractionnement d'actions survenu le 17 mars 2020 (se reporter à la *note 28 b*).

Nous procédons sur une base continue à l'examen de notre structure organisationnelle et y apportons des changements lorsque nous le jugeons approprié, de manière à rehausser la valeur de TELUS Corporation. Ce processus peut avoir une incidence sur nos filiales, y compris TELUS International (Cda) Inc. En effet, au cours du trimestre clos le 30 juin 2020, ce processus s'est soldé par une diminution de 36,2 % des participations ne donnant pas le contrôle au 30 juin 2020, un ajustement reflétant la diminution d'environ 1,5 % de la participation ne donnant pas le contrôle dans la valeur comptable nette de la filiale ayant été crédité aux participations ne donnant pas le contrôle dans notre état consolidé des variations des capitaux propres, facteur contrebalancé par la comptabilisation d'un montant équivalent au titre du surplus d'apport.

Au cours du trimestre clos le 31 décembre 2020, un actionnaire ne détenant pas le contrôle a acheté des actions ordinaires à même les actions propres de TELUS International (Cda) Inc. pour un montant de 191 millions de dollars, ce qui a porté les participations ne donnant pas le contrôle à 37,4 % au 31 décembre 2020, une hausse par rapport à 36,2 % au 30 septembre 2020. Dans le cadre des transactions, des ajustements reflétant l'augmentation d'environ 1,2 % de la participation ne donnant pas le contrôle dans la valeur comptable nette de la filiale ont été crédités aux participations ne donnant pas le contrôle dans notre état consolidé des variations des capitaux propres, et le solde net du produit a été crédité au surplus d'apport.

En février 2021, TELUS International (Cda) Inc. a procédé à un premier appel public à l'épargne visant des actions à droit de vote subalterne; TELUS Corporation ainsi qu'un actionnaire ne détenant pas le contrôle de TELUS International (Cda) Inc. ont également individuellement effectué un placement d'actions à droit de vote subalterne dans le cadre du premier appel public à l'épargne. Le produit net, excluant l'impôt, revenant à TELUS Corporation dans le cadre de la vente de ses actions s'est chiffré à environ 0,2 milliard de dollars (154 millions de dollars US) et le produit net de la vente d'actions de TELUS International (Cda) Inc. dans le cadre du placement s'est chiffré à environ 0,6 milliard de dollars (0,5 milliard de dollars US). En raison des droits de vote liés aux actions à droits de vote multiples résiduelles détenues par TELUS Corporation, cette dernière a conservé une participation donnant le contrôle et un bloc de droits de vote de 67,0 %, ainsi qu'une participation économique de 55,2 % dans TELUS International (Cda) Inc. après l'achat dans le public d'actions à droit de vote subalterne. Dans le cadre de l'achat dans le public d'actions à droit de vote subalterne, un ajustement équivalant à environ la moitié de notre produit net a été effectué au cours de l'exercice 2021, reflétant l'augmentation d'environ 7,4 % de la participation ne donnant pas le contrôle dans la valeur comptable nette de la filiale, a été crédité à la participation ne donnant pas le contrôle dans notre état consolidé des variations des capitaux propres, et le solde net de notre produit a été crédité au surplus d'apport.

Information financière résumée

Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à ces dates (en millions)[1]	**2020**	2019
État de la situation financière		
Actifs courants	**746 $**	476 $
Actifs non courants	**4 072 $**	1 057 $
Passifs courants	**689 $**	570 $
Passifs non courants	**2 713 $**	647 $
État du résultat net et du résultat global		
Produits d'exploitation et autres produits[2]	**2 222 $**	1 372 $
Achat de biens et services	**404 $**	253 $
Charge au titre des avantages du personnel	**1 312 $**	829 $
Amortissement des immobilisations corporelles	**134 $**	97 $
Amortissement des immobilisations incorporelles	**110 $**	19 $
Bénéfice net	**141 $**	85 $
Bénéfice global	**189 $**	106 $

1 Comme l'exigent les normes IFRS de l'IASB, cette information financière résumée exclut les éliminations intersociétés.

2 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, les produits d'exploitation comprennent les produits du secteur des services mobiles et ceux du secteur des services filaires, qui se chiffrent respectivement à 176 $ (2019 – 165 $) et à 240 $ (2019 – 190 $).

29 Passifs éventuels

a) Réclamations et poursuites

Généralités

Nous faisons l'objet de diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs et les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations et, dans certains cas, à l'égard d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. Aussi, nous avons reçu un avis, ou sommes au courant, de certaines réclamations éventuelles (incluant les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) à notre égard et, dans certains cas, d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications.

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

Cependant, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, y compris sur nos flux de trésorerie, sauf en ce qui concerne les éléments qui suivent.

Recours collectifs autorisés

Les recours collectifs autorisés contre nous comprennent les suivants :

Recours collectif concernant la facturation à la minute

En 2008, un recours collectif a été intenté contre nous en Ontario, alléguant qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario, une infraction à la *Loi sur la concurrence* et un enrichissement injustifié, relativement à notre pratique visant à « arrondir » le temps d'antenne des téléphones mobiles à la minute la plus près et de facturer en fait pour la minute entière. L'autorisation d'un recours collectif national a été demandée. En novembre 2014, seul un recours collectif intenté en Ontario a été autorisé par la Cour supérieure de justice de l'Ontario; ce recours allègue qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur*, et un enrichissement injustifié; tous les appels relatifs à cette décision d'autoriser le recours collectif ont été épuisés. Parallèlement, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a refusé de suspendre les réclamations de nos clients d'affaires, malgré la clause d'arbitrage figurant dans nos ententes de prestation de services aux clients conclues avec ces clients. Cette décision a fait l'objet d'un appel et, le 31 mai 2017, la Cour d'appel de l'Ontario a rejeté notre appel. La Cour suprême du Canada nous a permis d'en appeler de cette décision, a autorisé notre appel le 4 avril 2019 et a ordonné la suspension des réclamations des entreprises clientes.

Recours collectifs concernant la durée d'établissement de la communication

En 2005, un recours collectif a été intenté contre nous en Colombie-Britannique, alléguant que nous avons observé des pratiques commerciales trompeuses en facturant les appels entrants à partir du moment où l'appelant se connecte au réseau plutôt qu'à partir du moment où l'appel entrant est acheminé au destinataire. En 2011, la Cour suprême du Canada a confirmé la suspension de la totalité des causes d'action présentées par le demandeur dans le cadre de ce recours collectif, à l'exception d'une cause d'action en raison de la clause d'arbitrage qui a été incluse dans nos ententes de prestation de services. Cette unique exception concerne la cause d'action fondée sur les pratiques trompeuses ou déraisonnables en vertu de la Business Practices and Consumer Protection Act de la Colombie-Britannique que la Cour suprême du Canada a refusé de suspendre. En janvier 2016, la Cour suprême de la Colombie-Britannique a autorisé ce recours collectif concernant cette réclamation en vertu de la Business Practices and Consumer Protection Act. Ce recours est limité aux résidents de la Colombie-Britannique qui ont signé avec nous des contrats pour des services mobiles au cours de la période allant du 21 janvier 1999 jusqu'en avril 2010. Nous avons fait appel de cette décision d'autoriser le recours collectif. Un recours collectif a été intenté contre nous en Alberta au même moment que le recours collectif intenté en Colombie-Britannique. Le recours collectif intenté en Alberta comporte les mêmes allégations que le recours collectif intenté en Colombie-Britannique, mais à ce jour, ce recours n'a pas progressé et n'a pas été autorisé. Sous réserve de certaines conditions, y compris l'approbation de la Cour, nous avons réglé les recours collectifs en Colombie-Britannique et en Alberta.

Recours collectifs non autorisés

Les recours collectifs non autorisés contre nous comprennent les suivants :

Recours collectifs concernant le service 9-1-1

En 2008, un recours collectif a été intenté en Saskatchewan contre notre société et d'autres entreprises de télécommunications canadiennes, qui allègue, entre autres, que nous n'avons pas fourni au public un avis approprié relativement aux frais liés au service 9-1-1, que nous avons de façon trompeuse fait passer ces frais pour des frais gouvernementaux et que nous avons facturé des frais liés au service 9-1-1 à des clients qui résident dans des zones où le service 9-1-1 n'est pas disponible. Les causes d'action avancées par les demandeurs sont la rupture de contrat, des déclarations inexactes et une publicité mensongère. Les demandeurs demandent l'autorisation d'un recours collectif national. Un recours collectif essentiellement identique a été intenté en Alberta au même moment, mais la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta a déclaré que ce recours collectif avait expiré à notre égard en 2009. Aucune mesure n'a été prise dans le cadre de cette instance depuis 2016.

Recours collectifs concernant Public Mobile

En 2014, des recours collectifs ont été intentés contre nous au Québec et en Ontario, au nom des clients de Public Mobile, qui allèguent que les modifications que nous avons apportées à la technologie, aux services et aux forfaits enfreignent nos obligations prévues par la loi et nos obligations jurisprudentielles. En particulier, le recours intenté au Québec allègue que nos actes constituent une violation de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec, du *Code civil* du Québec et de la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario. Ce recours n'a pas encore fait l'objet d'une audience pour autorisation. Le recours collectif intenté en Ontario allègue qu'il y a eu négligence, une rupture de la garantie expresse et implicite, une infraction à la *Loi sur la concurrence*, un enrichissement injustifié et une renonciation de délit civil. Aucune mesure n'a été prise dans le cadre de cette instance depuis qu'elle a été déposée et signifiée.

Recours collectif concernant le financement d'appareils

En 2016, un recours collectif a été intenté au Québec contre nous et d'autres entreprises de télécommunications, alléguant que nous n'avons pas respecté la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec et le *Code civil* du Québec en faisant des déclarations fausses ou trompeuses relativement au financement d'appareils offert à nos abonnés aux services mobiles et en demandant à nos abonnés aux services mobiles des tarifs pour les forfaits et des frais de résiliation plus élevés que ceux autorisés par la *Loi sur la protection du consommateur*. La déclaration a par la suite été modifiée pour inclure une demande d'indemnisation à l'égard de montants payés par les membres du recours collectif pour déverrouiller leur appareil mobile. L'audience pour autorisation a été entendue le 30 avril et le 1er mai 2019, et le 15 juillet 2019, la Cour supérieure du Québec a rejeté la demande d'autorisation. Le demandeur a porté cette décision en appel et l'appel devrait être entendu au cours du premier trimestre de 2021.

Autres réclamations

Les réclamations et les réclamations éventuelles que nous avons reçues comprennent :

Réclamation liée au blocage du code régional 867

En 2018, une réclamation a été déposée contre nous, alléguant qu'il y a eu une rupture de contrat de services de terminaison d'appels par connexion directe, un manquement au devoir d'agir de bonne foi et une interférence intentionnelle dans des relations économiques. Les demandeurs allèguent que nous avons bloqué incorrectement les appels à l'indicatif régional 867 (y compris ceux faits aux clients d'un demandeur), à l'égard desquels un second demandeur offre des services d'ouverture de session par liaison de gros. Les demandeurs réclament des dommages-intérêts de 135 millions de dollars. Le 23 avril 2019, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a ordonné la suspension de cette réclamation au motif qu'elle ne relève pas de la compétence de la Cour et que cette dernière ne constitue pas la tribune appropriée pour régler cette question. Cette instance est désormais réglée et le tribunal a émis une ordonnance sur consentement rejetant la question.

Résumé

Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard des recours mentionnés ci-dessus. Si le dénouement de ces recours se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait donner lieu à un ajustement significatif de notre situation financière et de nos résultats d'exploitation, y compris nos flux de trésorerie. Les évaluations et les hypothèses de la direction supposent que des estimations fiables des risques courus ne peuvent être faites compte tenu de l'incertitude persistante en ce qui a trait à la nature des dommages-intérêts qui peuvent être réclamés par les demandeurs, aux causes d'action qui sont, ou qui pourraient en fin de compte être, intentées et, dans le cas des recours collectifs non autorisés, aux causes d'action qui pourraient en fin de compte être autorisées.

b) Obligations en matière d'indemnisation

Dans le cours normal de nos activités, nous fournissons une indemnisation à l'égard de certaines transactions. Ces obligations en matière d'indemnisation prévoient différentes durées. Ces indemnisations nous obligent à compenser les parties indemnisées pour les coûts engagés découlant du défaut de se conformer à ses obligations contractuelles, de litiges ou de sanctions légales ou de dommages-intérêts dont la partie indemnisée pourrait faire l'objet. Dans certains cas, ces obligations en matière d'indemnisation ne comportent aucun plafond. Le montant maximal général en vertu d'une obligation en matière d'indemnisation dépendra des événements et des conditions à venir et, par conséquent, il ne peut pas être évalué de manière raisonnable. Le cas échéant, une obligation en matière d'indemnisation est enregistrée à titre de passif. À l'exclusion des obligations enregistrées à titre de passif au moment où de telles transactions sont effectuées, nous n'avons jamais fait de paiement important en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation. Au 31 décembre 2020, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

Se reporter à la *note 21 b)* pour obtenir des détails concernant nos garanties fournies aux coentreprises immobilières.

30 Transactions entre parties liées

a) Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants ont le pouvoir et la responsabilité de superviser, de planifier, de diriger et de contrôler nos activités. Il s'agit des membres de notre conseil d'administration et de notre équipe de la haute direction.

La charge de rémunération totale pour les principaux dirigeants et la composition de celle-ci se résument comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2020**	2019
Avantages à court terme	**9 $**	12 $
Prestations de retraite[1] et autres avantages postérieurs à l'emploi	**4**	4
Rémunération fondée sur des actions[2]	**27**	37
	40 $	53 $

1 Les membres de notre équipe de la haute direction sont des membres de notre *régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation* et de certains autres régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies.

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

Comme il est indiqué à la *note 14*, nous avons consenti des attributions initiales de rémunération fondée sur des actions en 2020 et en 2019, y compris à l'égard de nos principaux dirigeants, comme le présente le tableau ci-après. Étant donné que la plupart de ces attributions sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc ou graduelle et ont des durées de services requises s'échelonnant sur plusieurs années, la charge connexe sera comptabilisée proportionnellement sur un certain nombre d'exercices et, par conséquent, seulement une partie des attributions initiales de 2020 et de 2019 est comprise dans les montants présentés dans le tableau précédent.

Exercices clos les 31 décembre	**2020**			2019		
(en millions de dollars)	**Nombre d'unités d'actions restreintes***	**Valeur nominale[1]**	**Juste valeur à la date d'attribution[1]**	Nombre d'unités d'actions restreintes*	Valeur nominale[1]	Juste valeur à la date d'attribution[1]
Attribuées au cours de la période	**811 954**	**20 $**	**28 $**	949 408	23 $	15 $

1 La valeur nominale est calculée en multipliant le cours des actions ordinaires au moment de l'attribution par le nombre d'unités attribuées. La juste valeur à la date d'attribution est différente de la valeur nominale, car la juste valeur de certaines attributions est déterminée au moyen du modèle de simulation Monte Carlo (se reporter à la *note 14 b*). Aucune option sur actions n'a été attribuée à nos principaux dirigeants au cours de l'exercice 2020 ou de l'exercice 2019.

Au 31 décembre 2019, les montants du passif comptabilisés au titre des attributions de rémunération fondée sur des actions aux principaux dirigeants s'établissaient à 25 millions de dollars et à 23 millions de dollars, respectivement, en ce qui concerne les unités d'actions restreintes et les droits différés à la valeur d'actions. Au 31 décembre 2020, aucune attribution comptabilisée à titre de passif n'était en circulation.

Notre régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention de nos administrateurs prévoit qu'en plus de recevoir son attribution d'actions annuelle pour ce qui est des droits différés à la valeur d'actions, un administrateur peut choisir de recevoir sa provision annuelle d'administrateur et ses jetons de présence aux réunions en droits différés à la valeur d'actions, en actions ordinaires de TELUS Corporation ou en trésorerie. Les droits différés à la valeur d'actions donnent aux administrateurs le droit de recevoir un nombre spécifique d'actions ordinaires de TELUS Corporation. Les droits différés à la valeur d'actions sont payés lorsqu'un administrateur cesse d'être administrateur pour une raison quelconque. Ces droits sont versés au moment choisi par l'administrateur conformément au régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention des administrateurs; au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, un montant de 3 millions de dollars (2019 – 4 millions de dollars) a été payé.

Les contrats de travail conclus avec les membres de l'équipe de la haute direction prévoient généralement des indemnités de départ si un membre de la haute direction est congédié sans motif valable qui sont les suivantes : généralement 18 à 24 mois de salaire de base, les avantages et l'accumulation d'années de service ouvrant droit à pension en remplacement du préavis et 50 % du salaire de base en remplacement d'une prime en trésorerie annuelle. En cas de changement de contrôle, les membres de l'équipe de la haute direction n'auront pas droit à un traitement différent de celui qui est réservé à nos autres employés en ce qui concerne la rémunération fondée sur des actions dont les droits ne sont pas acquis.

b) Transactions impliquant les régimes de retraite à prestations définies

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, nous avons fourni des services de gestion et d'administration à nos régimes de retraite à prestations définies; les montants facturés liés à ces services ont été établis selon la méthode du recouvrement des coûts et se sont chiffrés à 7 millions de dollars (2019 – 6 millions de dollars).

c) Transactions avec la coentreprise immobilière et l'entreprise associée

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2020 et 2019, nous avons conclu des transactions avec la coentreprise immobilière TELUS Sky, qui est une partie liée, comme il est décrit à la *note 21*. Au 31 décembre 2020, nous avons comptabilisé des obligations locatives de 76 millions de dollars (2019 – 77 millions de dollars) relativement à notre contrat de location lié à TELUS Sky et des paiements mensuels en trésorerie sont faits conformément au contrat de location; un tiers de ces montants tient à notre participation économique dans la coentreprise immobilière.

*Ces montants reflètent l'application rétrospective du fractionnement d'actions survenu le 17 mars 2020 (se reporter à la *note 28 b*).

31 Informations supplémentaires sur les tableaux des flux de trésorerie

a) Tableaux des flux de trésorerie – activités d'exploitation et activités d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2020	2019
Activités d'exploitation			
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation			
Débiteurs		**(231)$**	(329)$
Stocks		**30**	(61)
Actifs sur contrat		**298**	123
Charges payées d'avance		**79**	–
Créditeurs et charges à payer		**189**	73
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir et à payer, montant net		**(49)**	(287)
Facturation par anticipation et dépôts de clients		**54**	(10)
Provisions		**(100)**	159
		270 $	(332)$
Activités d'investissement			
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre			
Entrées d'immobilisations			
Dépenses d'investissement, montant brut			
Immobilisations corporelles	*17*	**(2 672)$**	(2 772)$
Immobilisations incorporelles assujetties à l'amortissement	*18*	**(640)**	(660)
		(3 312)	(3 432)
Entrées découlant de contrats de location	*17*	**530**	509
Entrées découlant de transactions non monétaires		**7**	17
Dépenses d'investissement	*5*	**(2 775)**	(2 906)
Incidence des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations		**(157)**	(153)
		(2 932)	(3 059)
Autres éléments sans effet sur la trésorerie compris dans les éléments précédents			
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement connexes		**(50)**	(31)
Variation sans effet sur la trésorerie au titre de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations		**160**	138
		110	107
		(2 822)$	(2 952)$

b) Variations des passifs découlant des activités de financement

Exercice clos le 31 décembre 2019 (en millions)	Début de la période	Tableau des flux de trésorerie: Émis ou reçu	Tableau des flux de trésorerie: Remboursements ou paiements	Variations sans effet sur la trésorerie: Fluctuation des devises *(note 4 i)*	Variations sans effet sur la trésorerie: Autres	Fin de la période
Dividendes à verser aux détenteurs d'actions ordinaires	326 $	– $	(1 332)$	– $	1 358 $	352 $
Dividendes réinvestis en actions propres	–	–	183	–	(183)	–
	326 $	– $	(1 149)$	– $	1 175 $	352 $
Emprunts à court terme	100 $	850 $	(851)$	– $	1 $	100 $
Dette à long terme						
Billets de premier rang de TELUS Corporation	12 186 $	3 474 $	(1 000)$	(145)$	(36)$	14 479 $
Papier commercial de TELUS Corporation	774	4 135	(3 860)	(34)	–	1 015
Débentures de TELUS Communications Inc.	620	–	–	–	1	621
Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	419	96	(64)	(22)	2	431
Autres	–	–	(8)	–	275	267
Obligations locatives	1 483	–	(333)	(16)	527	1 661
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains – passif (actif)	(73)	3 860	(3 856)	179	(147)	(37)
	15 409	11 565	(9 121)	(38)	622	18 437
Pour éliminer l'incidence du règlement brut des dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains	–	(3 860)	3 860	–	–	–
	15 409 $	7 705 $	(5 261)$	(38)$	622 $	18 437 $

Exercice clos le 31 décembre 2020 (en millions)	Début de la période	**Tableau des flux de trésorerie: Émis ou reçu**	**Tableau des flux de trésorerie: Remboursements ou paiements**	**Variations sans effet sur la trésorerie: Fluctuation des devises** *(note 4 i)*	**Variations sans effet sur la trésorerie: Autres**	**Fin de la période**
Dividendes à verser aux détenteurs d'actions ordinaires	352 $	**– $**	**(1 469)$**	**– $**	**1 520 $**	**403 $**
Dividendes réinvestis en actions propres	–	**–**	**539**	**–**	**(539)**	**–**
	352 $	**– $**	**(930)$**	**– $**	**981 $**	**403 $**
Emprunts à court terme	100 $	**215 $**	**(223)$**	**– $**	**8 $**	**100 $**
Dette à long terme						
Billets de premier rang de TELUS Corporation	14 479 $	**1 500 $**	**(900)$**	**(60)$**	**2 $**	**15 021 $**
Papier commercial de TELUS Corporation	1 015	**1 782**	**(2 116)**	**50**	**–**	**731**
Débentures de TELUS Communications Inc.	621	**–**	**–**	**–**	**1**	**622**
Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	431	**1 600**	**(191)**	**(27)**	**(9)**	**1 804**
Autres	267	**–**	**(319)**	**–**	**325**	**273**
Obligations locatives	1 661	**–**	**(365)**	**7**	**534**	**1 837**
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains – passif (actif)	(37)	**2 137**	**(2 109)**	**94**	**35**	**120**
	18 437	**7 019**	**(6 000)**	**64**	**888**	**20 408**
Pour éliminer l'incidence du règlement brut des dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains	–	**(2 137)**	**2 137**	**–**	**–**	**–**
	18 437 $	**4 882 $**	**(3 863)$**	**64 $**	**888 $**	**20 408 $**

Glossaire

4G (quatrième génération) : Selon la définition de l'Union internationale des télécommunications, technologies mobiles, notamment HSPA+, LTE, LTE évoluée et LTE évoluée pro.

5G (cinquième génération) : Prochaine génération de technologies sans fil convergentes qui devrait assurer des vitesses plus rapides, offrir une meilleure couverture et réduire le temps d'attente, ce qui est essentiel compte tenu de l'accélération du nombre d'appareils communicants.

Accès assisté sous licence (LAA) : Caractéristique de la technologie LTE qui permet de combiner un spectre sans licence avec un spectre sous licence pour offrir aux utilisateurs d'appareils mobiles une performance améliorée.

ESLT (entreprise de service local titulaire) : Entreprise de télécommunication établie qui fournit le service téléphonique local. Les activités d'ESLT désignent les activités de télécommunications de TELUS hors de ses territoires ESLT d'exploitation traditionnels, lorsqu'elle exerce des activités entrant en concurrence avec celles de l'ESLT (en Ontario et dans la plus grande partie du Québec).

FTTx (fibre optique dans le réseau d'accès, d'après l'anglais *fibre to the x*) : Terme générique englobant toute architecture de réseau à large bande employant la fibre optique pour remplacer la totalité ou une partie des lignes de cuivre locales existantes. FTTH indique une fibre optique jusqu'au domicile, FTTP indique une fibre optique jusqu'aux locaux, tandis que FTTN indique soit une fibre optique jusqu'au nœud soit une fibre optique jusqu'au quartier.

GPON (réseau optique passif gigabit, d'après l'anglais *gigabit-capable passive optical network*) : Technologie de transmission de données par fibre optique qui procure des débits de téléchargement et de téléversement à des vitesses pouvant atteindre 2,4 Gbit/s et 1,2 Gbit/s respectivement.

HSPA+ (accès haute vitesse par paquets plus, d'après l'anglais *high-speed packet access plus*) : Technologie 4G assurant des débits de téléchargement de données sans fil étalonnés par le fabricant jusqu'à 21 Mbit/s (vitesses typiques se situant entre 4 et 6 Mbit/s). La technologie HSPA+ à deux canaux peut doubler ces débits de téléchargement.

IdO (Internet des objets) : Réseau entre différents points d'accès (ou objets) à identifiant unique qui interagissent sans intervention humaine, le plus souvent par réseau mobile. Recueillant, analysant et traitant l'information en temps réel, ces systèmes peuvent servir à créer des entreprises, des foyers, des véhicules et des villes communicants et intelligents.

LTE (évolution à long terme, d'après l'anglais *long-term evolution*) : Technologie de télécommunications mobiles 4G qui s'impose comme la norme mondiale en mobilité. La technologie LTE évoluée (LTE-A) et LTE évoluée pro offrent des débits plus rapides et des capacités plus grandes, ce qui rapproche les réseaux de la technologie 5G. La technologie LTE offre des débits de téléchargement de données mobiles étalonnés par le fabricant pouvant aller jusqu'à 150 Mbit/s (débits typiques se situant entre 12 et 45 Mbit/s) et la technologie LTE-A, des débits près de 10 fois plus rapides (dans certaines régions).

MàM (machine à machine) : Technologies et appareils en réseau qui échangent de l'information et peuvent exécuter des fonctions sans intervention humaine.

OPRA (offre publique de rachat dans le cours normal des activités) : Opération d'une durée déterminée par laquelle une société rachète soit à la bourse soit par achats privés ses propres actions pour les annuler.

Petite cellule ou micro cellule : Nœuds d'accès radio à faible puissance pouvant fonctionner dans des bandes de spectre sous licence ou non, ayant une portée limitée et procurant densification et capacité à un réseau mobile macrocellulaire.

Protocole Internet (ou IP, d'après l'anglais *internet protocol*) : Protocole de transmission et de réception par paquets de données entre réseaux.

Réseau à fibre optique : Réseau qui permet la transmission d'impulsions lumineuses sur des fibres de verre de la grosseur d'un cheveu. Les fibres optiques servent à la transmission de grandes quantités de données entre différents endroits à de hauts débits de téléchargement et de téléversement.

Réseau IP : Réseau conçu au moyen de la technologie IP et du principe de qualité de service, qui sert de support fiable et efficace à tous les types de transmission de clients, qu'il s'agisse de voix, de données ou d'images vidéo. Ce réseau permet à divers appareils sur IP et à des applications évoluées de communiquer entre eux sur un même réseau.

RPV (réseau privé virtuel) : Réseau étendu privé et chiffré qui est le prolongement d'un réseau public et qui permet aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir sécuritairement des données comme s'ils étaient directement connectés à un réseau privé.

Service par contournement : Contenu, services et applications en format vidéo qui sont livrés par un autre moyen que l'infrastructure de livraison vidéo principale.

Solutions de troisième vague : Solutions de nouvelle génération que la technologie de l'IdO permet d'offrir aux entreprises et aux consommateurs.

Spectre : Gamme de radiofréquences électromagnétiques servant à transmettre du son, des données et des images vidéo. La capacité d'un réseau mobile est partiellement fonction de la part du spectre des fréquences qui est attribuée sous licence à l'entreprise de télécommunication et que celle-ci utilise.

Télévision sur IP (télévision sur protocole Internet) : Service de télédiffusion (offert par Télé OPTIK et par Pik TV de TELUS) qui emploie un signal bidirectionnel de diffusion numérique transmis au moyen d'un réseau par une connexion à large bande en continu vers un décodeur dédié (ou au moyen d'une appli pour Pik TV).

Voix sur IP (VoIP) : Transmission de signaux vocaux sur Internet ou un réseau IP.

Wi-Fi (d'après l'anglais *wireless fidelity*) : Technologie de réseautage qui permet à l'utilisateur d'un appareil activé de se brancher à Internet à partir d'un point d'accès sans fil dans des endroits très fréquentés.

xDSL : Technologie IP à nœud optique qui permet la transmission de la voix, de données et de vidéos par des lignes téléphoniques en place.

On peut consulter les définitions financières à la rubrique 11 du rapport de gestion.

Renseignements à l'intention des investisseurs

Bourses et symboles

Bourse de Toronto (TSX)

TELUS Corporation : T	CUSIP : 87971M103
TELUS International : TIXT	CUSIP : 87975H100

Bourse de New York (NYSE)

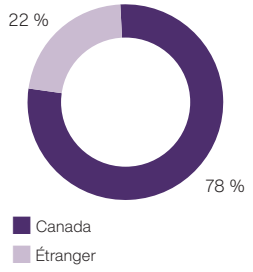
TELUS Corporation : TU	CUSIP : 87971M103
TELUS International : TIXT	CUSIP : 87975H100

Membre de ces indices :

- indice composé S&P/TSX
- indice S&P/TSX 60
- indice social Jantzi
- indice éthique FTSE4
- indice des télécommunications S&P/TSX
- indice mondial services de communications MSCI
- indice mondial de durabilité Dow Jones
- indice nord-américain de durabilité Dow Jones
- indices STOXX Global ESG Leaders
- indice Euronext Vigeo : World 120

Participation en actions au 31 décembre 2020

Participation estimative en actions



- Total des actions en circulation : 1 291 392 613
- Les membres de l'équipe TELUS détenaient 32 043 272 actions dans des régimes d'actionnariat des employés, soit 2,5 % du total des actions en circulation, ce qui fait d'eux notre quatrième actionnaire en importance
- Les actions de TELUS sont détenues en grande partie par de grands investisseurs institutionnels et des investisseurs individuels plus petits
- Total des porteurs d'actions ordinaires inscrits : 37 502. La Caisse canadienne de dépôt de valeurs (CDS), porteuse de titres pour le compte de nombreux actionnaires non inscrits, compte pour un actionnaire inscrit. Nous estimons que TELUS comptait plus de 809 000 actionnaires non inscrits en fin d'exercice.

Programme de croissance du dividende et politique en matière de dividende

Depuis le 1er janvier 2020, notre indication visée est un ratio de distribution à long terme calculée selon une fourchette de 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective.

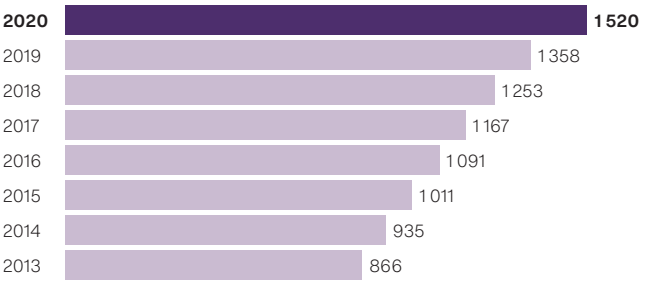
En mai 2020, nous avons suspendu notre programme de croissance du dividende pour concentrer nos efforts sur l'aide offerte aux citoyens pendant la pandémie, notamment au moyen de bon nombre d'initiatives dans le cadre de nos mesures d'aide liée à la COVID-19. En novembre, nous avons repris notre programme de croissance du dividende grâce aux efforts exceptionnels de notre équipe déployés pour aider les clients, mais aussi à notre solide position de trésorerie et de flux de trésorerie. Le dividende trimestriel versé en janvier 2021 était de 0,3112 $, ou 1,2448 $ sur une base annualisée, ce qui représente une hausse de 7 % par rapport à l'année précédente. Depuis 2011, nous avons augmenté notre dividende 19 fois, pour un total de 26 augmentations depuis 2004.

En mai 2019, nous avons notamment annoncé notre intention de viser des augmentations semestrielles du dividende, soit entre 7 % et 10 % par an, jusqu'à la fin de 2022. Nous reconduisons donc notre programme pluriannuel de croissance du dividende initialement annoncé en mai 2011, qui avait été reconduit pour des périodes de trois ans en mai 2013 et en mai 2016. Par la même occasion, nous indiquons clairement aux investisseurs nos intentions à l'égard de notre programme de croissance du dividende.

Toutefois, les décisions concernant le dividende dépendront toujours de nos bénéfices et de nos flux de trésorerie disponibles et elles seront prises chaque trimestre par notre conseil d'administration en fonction de la situation financière, des besoins en capital et des perspectives économiques de TELUS. Rien ne garantit que la société maintiendra son programme de croissance du dividende jusqu'en 2022.

À moins d'indication contraire, TELUS affirme que l'ensemble des dividendes trimestriels versés depuis janvier 2006 sont des dividendes déterminés au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Selon cette loi, les particuliers résidant au Canada peuvent avoir droit à des crédits d'impôt pour dividendes bonifiés qui réduisent l'impôt sur le revenu par ailleurs payable. Pour plus de précisions, consultez telus.com/dividends.

Total des dividendes versés aux actionnaires (en millions de dollars)



Régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions

Les investisseurs peuvent se prévaloir du réinvestissement automatique des dividendes et d'achat d'actions pour acquérir des actions ordinaires supplémentaires sans frais. Les actionnaires admissibles peuvent ainsi réinvestir automatiquement leurs dividendes en actions ordinaires supplémentaires. TELUS peut choisir d'acheter des actions ordinaires sur le marché libre ou émettre de nouvelles actions (moins un escompte, le cas échéant, d'au plus 5 %). TELUS avisera les participants si elle décide de modifier son mode d'achat d'actions ordinaires et si, en raison de l'émission de nouvelles actions, un escompte est offert ou une modification est apportée au taux d'actualisation. Avec prise d'effet le 1er octobre 2019, jusqu'à ce que TELUS en décide autrement, TELUS offre de nouvelles actions selon un escompte de 2 % par rapport au cours moyen.

Nous offrons aussi des modalités d'achat d'actions, selon lesquelles les actionnaires admissibles peuvent acheter chaque mois des actions ordinaires de TELUS (au maximum 20 000 $ par année civile et au minimum 100 $ par opération) sans acquitter de courtage ni de frais de service.

Ce régime est géré par Société de fiducie Computershare du Canada.

Consultez telus.com/**drisp** ou communiquez avec Computershare pour obtenir des renseignements et des formulaires d'adhésion.

Dates prévues de publication des résultats et de versement des dividendes[1] en 2021

	Dates ex-dividende[2]	Dates de clôture des registres pour les dividendes	Dates de versement des dividendes	Dates de publication des résultats
Trimestre 1	10 mars	11 mars	1er avril	7 mai
Trimestre 2	9 juin	10 juin	2 juillet	4 août
Trimestre 3	9 septembre	10 septembre	1er octobre	5 novembre
Trimestre 4	9 décembre	10 décembre	4 janvier 2022	10 février 2022

1 Les dividendes sont versés sous réserve de l'approbation du conseil d'administration.
2 Les actions acquises à partir de cette date ne donneront pas droit au dividende payable à la date de versement correspondante.

Offres publiques de rachat dans le cours normal des activités

Notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités (OPRA) de 2020, aux termes de laquelle aucune action n'a été rachetée ni annulée, s'est terminée le 1er janvier 2021. Nous pourrions demander à la TSX d'approuver la mise en œuvre d'une OPRA de 2021, qui nous permettrait de racheter nos actions lorsque jugé opportun en fonction de notre situation financière et de nos perspectives ainsi que du cours de nos actions.

Rien ne garantit que cette approbation, si elle est demandée, sera obtenue ou qu'une OPRA sera mise en œuvre. En cas d'approbation, nous rachèterons des actions qu'aux moments que nous jugeons propices. C'est le conseil d'administration qui évalue et détermine la pertinence de ce programme et rien ne garantit qu'il sera réalisé ou maintenu.

Depuis mai 2013, nous avons racheté 140 millions d'actions pour 2,6 milliards de dollars. Aucune action n'a été rachetée ni annulée depuis 2018.

Données par action[1]

	Incluant l'incidence d'IFRS 16		Excluant l'incidence d'IFRS 16			
	Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15				Excluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15	
	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Bénéfice de base	**0,95 $**	1,45 $	1,34 $	1,31 $	1,03 $	1,15 $
Dividendes déclarés	**1,18495 $**	1,12625 $	1,05 $	0,99 $	0,92 $	0,84 $
Dividendes déclarés – en pourcentage du bénéfice de base	**125 %**	78 %	78 %	75 %	89 %	73 %
Flux de trésorerie disponibles[2]	**1,13 $**	0,77 $	1,01 $	0,81 $	0,12 $	0,89 $
Actions ordinaires						
Cours de clôture	**25,21 $**	25,14 $	22,63 $	23,81 $	21,38 $	19,13 $
Taux de rendement	**4,7 %**	4,5 %	4,6 %	4,1 %	4,3 %	4,4 %
Ratio cours/bénéfice	**27**	17	17	18	21	17

1 Ajustées en fonction du fractionnement d'actions à raison de deux pour une qui a pris effet le 17 mars 2020.
2 Pour consulter la définition de flux de trésorerie disponibles, consulter la rubrique 11 du rapport de gestion.

Cours et volume des actions[1]

Bourse de Toronto

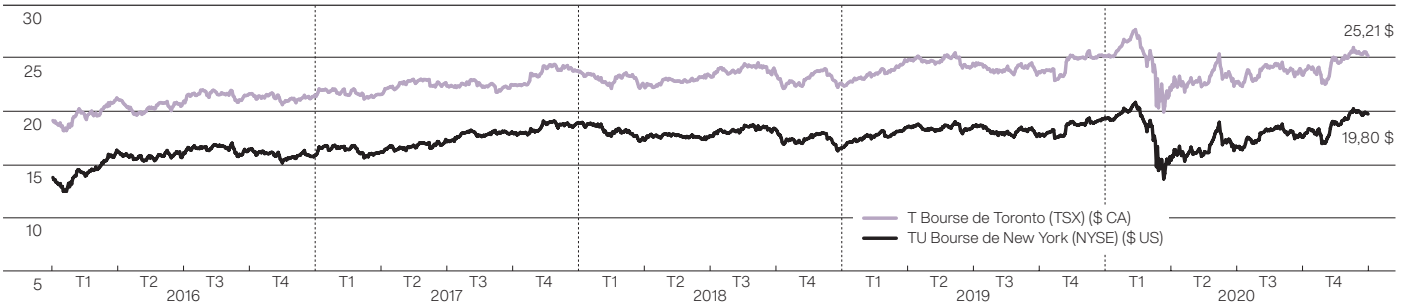
Actions ordinaires (T)					**2020**					2019
(en $ CA, sauf le volume)	**Année 2020**	**T4**	**T3**	**T2**	**T1**	Année 2019	T4	T3	T2	T1
Haut	**27,74**	**26,02**	**24,74**	**25,42**	**27,74**	25,72	25,72	24,69	25,61	24,92
Bas	**18,55**	**22,50**	**22,04**	**21,51**	**18,55**	22,26	22,85	23,26	23,89	22,26
Clôture	**25,21**	**25,21**	**23,43**	**22,77**	**22,25**	25,14	25,14	23,58	24,21	24,73
Volume (en millions)	**667,2**	**150,0**	**125,8**	**155,2**	**236,2**	540,0	139,4	122,9	130,9	146,8
Dividende déclaré (par action)	**1,18495**	**0,31120**	**0,29125**	**0,29125**	**0,29125**	1,12625	0,29125	0,28125	0,28125	0,27250

Bourse de New York

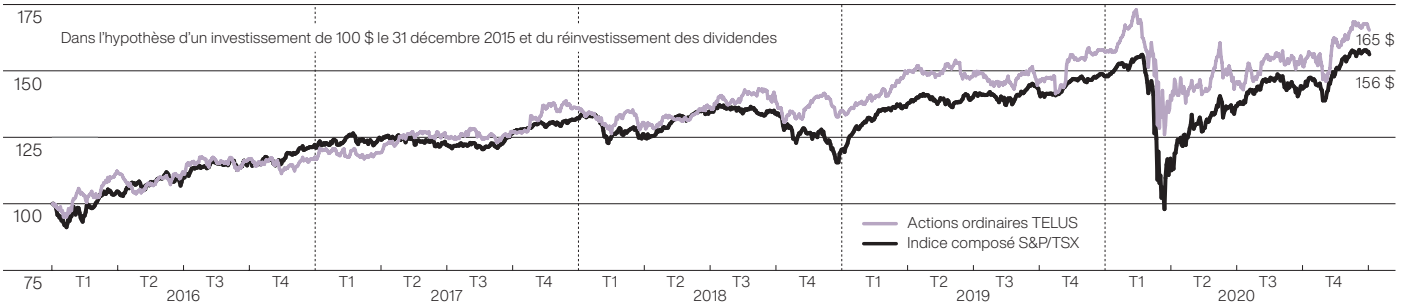
Actions ordinaires (TU)					**2020**					2019
(en $ US, sauf le volume)	**Année 2020**	**T4**	**T3**	**T2**	**T1**	Année 2019	T4	T3	T2	T1
Haut	**20,91**	**20,31**	**18,90**	**19,02**	**20,91**	19,45	19,45	18,88	19,16	18,68
Bas	**13,54**	**16,87**	**16,22**	**15,20**	**13,54**	16,35	17,48	17,56	17,82	16,35
Clôture	**19,80**	**19,80**	**17,61**	**16,77**	**15,78**	19,37	19,37	17,81	18,46	18,52
Volume (en millions)	**314,8**	**69,5**	**70,4**	**84,7**	**90,2**	206,1	54,1	52,2	50,6	49,2
Dividende déclaré (par action)	**0,891**	**0,239**	**0,223**	**0,211**	**0,218**	0,847	0,220	0,212	0,208	0,207

1 Ajustés en fonction du fractionnement d'actions à raison de deux pour une qui a pris effet le 17 mars 2020.

Actions de TELUS – cours de clôture quotidiens sur cinq ans



Comparaison du rendement total pour l'actionnaire de TELUS



Billets de premier rang de TELUS Corporation

	Taux d'intérêt nominal	Montant	Échéance
Billets – $ CA			
Série CT	2,35 %	1,0 milliard de dollars	mars 2022
Série CJ	3,35 %	500 millions de dollars	mars 2023
Série CK	3,35 %	1,1 milliard de dollars	avril 2024
Série CQ	3,75 %	800 millions de dollars	janvier 2025
Série CV	3,75 %	600 millions de dollars	mars 2026
Série CZ	2,75 %	800 millions de dollars	juillet 2026
Série CAC	2,35 %	600 millions de dollars	janvier 2028
Série CX	3,625 %	600 millions de dollars	mars 2028
Série CY	3,30 %	1,0 milliard de dollars	mai 2029
Série CAA	3,15 %	600 millions de dollars	février 2030
Série CAD	2,05 %	500 millions de dollars	octobre 2030
Série CL	4,40 %	600 millions de dollars	avril 2043
Série CN	5,15 %	400 millions de dollars	novembre 2043
Série CP[1]	4,85 %	900 millions de dollars	avril 2044
Série CR	4,75 %	400 millions de dollars	janvier 2045
Série CU	4,40 %	500 millions de dollars	janvier 2046
Série CW[2]	4,70 %	475 millions de dollars	mars 2048
Série CAB[3]	3,95 %	800 millions de dollars	février 2050
Billets – $ US	2,80 %	600 millions de dollars US	février 2027
Billets – $ US	3,70 %	500 millions de dollars US	septembre 2027
Billets – $ US	4,60 %	750 millions de dollars US	novembre 2048
Billets – $ US	4,30 %	500 millions de dollars US	juin 2049

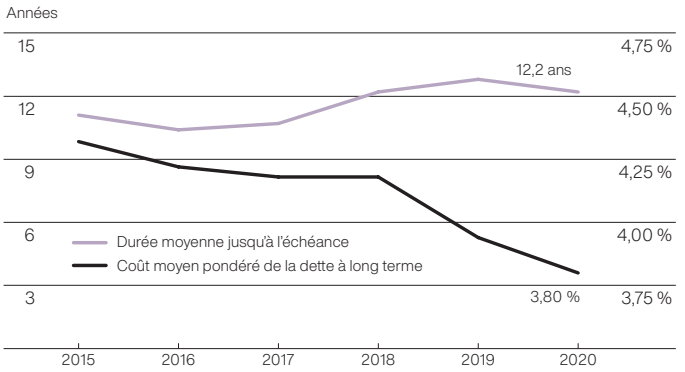
1 Comprend l'émission d'avril 2014 de 500 millions de dollars et l'émission de décembre 2015 de 400 millions de dollars.
2 Comprend l'émission de mars 2017 de 325 millions de dollars et l'émission de février 2018 de 150 millions de dollars.
3 Comprend l'émission de décembre 2019 de 400 millions de dollars et l'émission de mai 2020 de 400 millions de dollars.

Sommaire de l'évaluation du crédit

Au 31 décembre 2020	DBRS Ltd.	Standard & Poor's Rating Services	Moody's Investors Service	Fitch Ratings
TELUS Corporation				
Billets	BBB (haut)	BBB+	Baa1	BBB+
Papier commercial	R-2 (haut)	A-2	P-2	–
TELUS Communications Inc.				
Débentures	BBB (haut)	BBB+	–	BBB+

Profil de la dette à long terme

Durée moyenne jusqu'à l'échéance et coût moyen pondéré de notre dette à long terme[1]



1 Excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et autre dette à long terme.

Éléments de notre dette à long terme

À la fin de 2020, la durée moyenne jusqu'à l'échéance de notre dette à long terme (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et autre dette à long terme) était de 12,2 ans au lieu de 12,8 ans à la fin de 2019. De plus, le coût moyen pondéré de notre dette à long terme (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et autre dette à long terme) était de 3,80 % à la fin de 2020, comparativement à 3,94 % à la fin de 2019. La liste détaillée des titres de créance à long terme de TELUS et de ses filiales est donnée dans la note annexe 26 des états financiers consolidés.

Activités marquantes de TELUS pour les investisseurs

- Nous avons réalisé l'émission de 57,5 millions d'actions ordinaires (compte tenu du fractionnement d'actions), pour un produit brut de 1,5 milliard de dollars utilisés pour financer des occasions de croissance et des dépenses d'investissement ainsi que pour réduire l'encours
- Nous avons réalisé notre fractionnement d'actions ordinaires TELUS à raison de deux pour une
- Nous avons suspendu notre programme de croissance du dividende en mai pour concentrer nos efforts sur l'aide offerte aux citoyens pendant la pandémie, notamment au moyen de bon nombre d'initiatives dans le cadre de nos mesures d'aide liée à la COVID-19
- Nous avons repris notre programme de croissance du dividende en novembre grâce aux efforts exceptionnels de notre équipe déployés pour aider les clients, mais aussi à notre solide position de trésorerie et de flux de trésorerie
- Nous avons émis en 2020 des billets de premier rang non garantis d'un total d'environ 1,5 milliard de dollars, à taux de financement variés et à échéances de 7 ans, de 10 ans et de 30 ans. Nous avons aussi remboursé par anticipation des billets de premier rang non garantis à 3,60 % d'une valeur de 400 millions de dollars, échéant en janvier 2021, et des billets de premier rang non garantis à 3,20 % d'une valeur de 500 millions de dollars, échéant en avril 2021
- Nous avons acquis Mobile Klinik, entreprise d'appareils mobiles locale, qui propose aux consommateurs une plus grande flexibilité et accessibilité en matière d'achat, de protection, d'échange et de réparation de leurs téléphones intelligents et tablettes
- Nous avons acquis AFS Technologies Inc., fournisseur mondial de solutions logicielles pour les sociétés et distributeurs du secteur des biens de consommation, ce qui donne plus de perspectives et de portée à TELUS Agriculture
- Nous avons acquis EQ Care, fournisseur national de soins de santé virtuels qui offre un accès bilingue sur demande à des médecins et à des spécialistes, ce qui renforce la stratégie de soins virtuels de TELUS Santé
- TELUS International a fait l'acquisition de Lionbridge AI, fournisseur de solutions de plateforme d'annotation et de données d'apprentissage collaboratives utilisées dans l'élaboration d'algorithmes d'intelligence artificielle (IA) utilisés dans l'apprentissage machine. Ceci permettra de rehausser les solutions numériques novatrices des TI et d'améliorer les fonctions liées aux données des clients puisque nous pourrons tirer profit de la communauté d'experts en données de Lionbridge AI composée de plus de un million d'annotateurs de données, de linguistes et d'intervenants du pays.

Prix

- Nous nous sommes hissés au premier rang de grands classements indépendants de réseaux, y compris Opensignal, Ookla et Tutela, pour la couverture, la vitesse, la fiabilité ou l'expérience de notre réseau
- Nous avons été nommés meilleur fournisseur de services Internet pour les jeux vidéo en 2020, parmi tous les principaux fournisseurs de services Internet au Canada, par PCMag
- Nous avons été reconnus comme le fournisseur de services Internet le plus rapide au Canada par PCMag
- Notre rapport annuel de 2019 a été reconnu pour l'excellence de la communication de l'information annuelle par l'*Annual Report on Annual Reports* de 2020 de ReportWatch et s'est classé au 19e rang mondial parmi 350 rapports
- Nous avons reçu le prix du rétablissement le plus efficace en Amérique décerné par le Business Continuity Institute (BCI) pour nos efforts d'intervention et de rétablissement pendant le feu de forêt dans la région de High Level et du petit lac des Esclaves dans le nord de l'Alberta en 2019
- Nous nous distinguons en responsabilité sociale d'entreprise, comme le prouve :
  - notre 29e rang mondial général et 15e rang en matière de socio-capitalisme du palmarès mondial des 100 sociétés les mieux gérées de manière durable du *Wall Street Journal*
  - notre inscription à l'indice mondial de durabilité Dow Jones pour la 5e année de suite
  - notre inscription à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones pour la 20e année consécutive
  - notre nomination parmi les 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada pour la 14e fois par Corporate Knights
  - notre nomination parmi les 100 entreprises les plus engagées dans le développement durable à l'échelle mondiale en 2021 pour la 9e fois par Corporate Knights
- Nous avons été reconnus comme employeur de choix, comme le prouve :
  - notre position comme chef de file mondial au Canada en matière de milieu de travail dans le rapport 2020 des meilleurs employeurs au monde de Forbes et notre 40e rang mondial
  - notre 15e prix BEST attribué par l'Association for Talent Development pour l'excellence de l'apprentissage et du perfectionnement du personnel
  - notre 12e nomination par Mediacorp Canada comme l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada
  - notre nomination par Mediacorp Canada comme l'un des meilleurs employeurs canadiens pour la diversité (2020).

Liste des analystes qui suivent les actions de TELUS

En février 2021, 15 analystes suivaient les actions de TELUS. La liste détaillée est présentée à la page Couverture des analystes à l'adresse telus.com/investors.

Information destinée aux porteurs de titres à l'extérieur du Canada

Les dividendes en espèces versés aux actionnaires résidant dans un pays avec lequel le Canada a conclu une convention fiscale sont généralement assujettis à une retenue d'impôt de non-résident de 15 %. Veuillez adresser vos questions à Computershare. Pour les investisseurs qui sont des particuliers citoyens ou résidents des États-Unis, les dividendes trimestriels versés sur les actions de TELUS sont considérés comme des dividendes déterminés en vertu de l'Internal Revenue Code et pourraient bénéficier d'un traitement fiscal spécial aux États-Unis.

Contrôle des participations en actions ordinaires des non-Canadiens

Selon les lois fédérales, le total des actions ordinaires d'une entreprise de télécommunication canadienne, dont TELUS, pouvant être détenues par des non-Canadiens est limité à 33 ⅓ %.

Un système de réservation assure le respect de cette limite dans le cas des actionnaires inscrits et des actions cotées à la Bourse de Toronto. Ce système oblige les non-Canadiens acquéreurs d'actions ordinaires à obtenir un numéro de réservation de Computershare, en téléphonant au service de réservation au 1 877 267-2236 (sans frais) ou en envoyant un courriel à l'adresse telusreservations@computershare.com. L'acquéreur est avisé dans un délai de deux heures s'il peut obtenir des actions ordinaires.

Dans le cas des actions cotées à la Bourse de New York, les participations de non-Canadiens sont contrôlées au moyen du programme *SEG-100 Account* de la Depository Trust & Clearing Corporation. Toutes les actions ordinaires de TELUS détenues par des non-Canadiens doivent être transférées dans ce compte (aucune demande de réservation n'est requise).

Fusions et acquisitions – incidences pour les actionnaires

Consultez telus.com/m&a pour de l'information sur l'effet des diverses fusions et acquisitions sur vos actions. Des renseignements peuvent également être obtenus sur les gains en capital, les dates d'évaluation et les cours des actions de 1971 et de 1994.

Renseignements supplémentaires

Si vous avez des questions concernant :

- les conseils ou les comptes du système d'inscription directe
- le versement des dividendes ou le régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions
- un changement d'adresse ou la livraison électronique des documents destinés aux actionnaires
- le transfert ou la perte d'un certificat d'actions ou la liquidation d'une succession
- l'échange de certificats d'actions par suite d'une fusion ou d'une acquisition

Communiquez avec l'agent des transferts et agent comptable des registres

Société de fiducie Computershare du Canada
1 800 558-0046 ou 1 514 982-7129 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)
courriel : telus@computershare.com
visitez : computershare.com

Si vous avez des questions concernant :

- des renseignements financiers ou statistiques supplémentaires
- des faits nouveaux sur la société ou son secteur d'activité
- les derniers communiqués ou dernières présentations à l'intention des investisseurs

Communiquez avec TELUS Relations avec les investisseurs

1 800 667-4871 ou 1 604 643-4113 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)
courriel : ir@telus.com
visitez : telus.com/investors

Siège de TELUS

510 West Georgia Street
Vancouver (Colombie-Britannique)
Canada V6B 0M3
604 697-8044

Renseignements généraux sur TELUS

1 800 308-5992
604 432-2151

Auditeurs

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

LigneÉthique

Dans le cadre de notre politique d'éthique, cette ligne téléphonique prioritaire permet aux membres de notre équipe et à d'autres personnes de poser des questions ou de déposer des plaintes concernant des questions comptables, de contrôle interne ou d'éthique, en toute confidentialité et en gardant l'anonymat.
1 888 265-4112
visitez : telus.ethicspoint.com

Aidez-nous à protéger la planète dont nos enfants hériteront

Inscrivez-vous à la livraison électronique des documents destinés aux actionnaires et aidez-nous à protéger l'environnement pour les générations futures.

La livraison électronique offre de nombreux avantages, comme l'accès pratique, rapide et écologique aux documents importants de la société et nous aide non seulement à réduire nos incidences environnementales, mais aussi les coûts d'impression et de service postal. Environ 48 000 de nos actionnaires reçoivent actuellement le rapport annuel par voie électronique.

Pour faire une différence, inscrivez-vous à la livraison électronique de l'information de TELUS sur le site telus.com/electronicdelivery.

Restez connecté avec TELUS

TELUS Corporation
510 West Georgia Street
Vancouver (Colombie-Britannique)
Canada V6B 0M3
604 697-8044

telus.com
facebook.com/telus
twitter.com/telus
youtube.com/telus
Instagram.com/telus
Instagram.com/darren_entwistle
Linkedin.com/company/telus

Imprimé au Canada. Veuillez recycler.

POURQUOI INVESTIR DANS TELUS?

À l'avant-garde du socio-capitalisme

Notre mission sociale
Nous exploitons le potentiel de notre technologie pour obtenir des résultats concrets au bénéfice de nos clients et des collectivités auxquelles nous offrons nos services

Priorité au client
Nous visons à offrir une expérience client exceptionnelle autant pour nos réseaux numériques que pour nos réseaux de distribution traditionnelle

Cultiver un avenir prometteur
Nous numérisons les écosystèmes des soins de santé et de l'agriculture pour obtenir de meilleurs résultats en santé et permettre un approvisionnement alimentaire plus sécuritaire et abondant

Rendements constants pour les actionnaires
Nous avons soutenu les citoyens tout au long de la pandémie et avons judicieusement distribué du capital aux actionnaires

Historique de croissance avéré
Nous provoquons la croissance soutenue rentable du chiffre d'affaires et de la clientèle en tirant profit de nos réseaux de premier ordre, de notre service à la clientèle de première qualité et de nos possibilités de groupement de produits en constante évolution

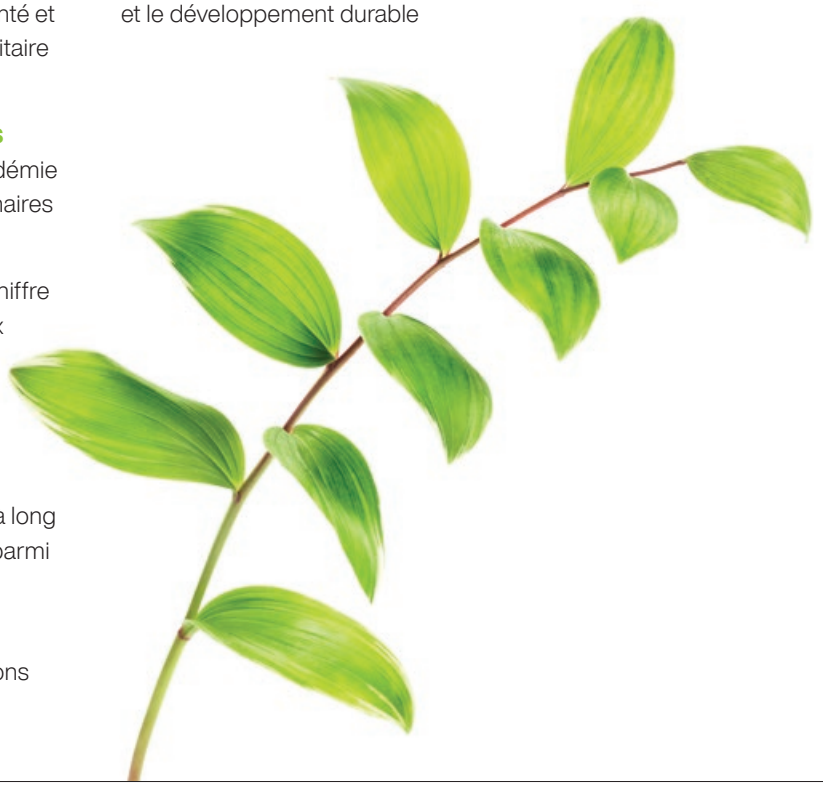
Répartition de l'actif unique et diversifiée
Nous faisons progresser notre stratégie de croissance à long terme au moyen de vecteurs de croissance diversifiés parmi TELUS International, TELUS Santé et TELUS Agriculture

Souci de l'efficacité opérationnelle
Nous renforçons nos mesures de rentabilité et rehaussons notre efficacité au service de notre clientèle croissante

Leadership en technologie
Nous perfectionnons nos réseaux de premier ordre pour rehausser l'expérience client et permettre aux Canadiens de s'épanouir dans le monde numérique

Situation financière saine
Nous maintenons un bilan solide et des notes de crédit de qualité qui offrent un accès aux marchés financiers

À l'avant-garde en matière d'information
Nous fournissons de l'information exhaustive et transparente sur la situation financière, la gouvernance et le développement durable



TELUS

telus.com/**rapportannuel**
telus.com/**annualreport**