

toujours plus haut



## 1-9

### Revue de la société

Ce que nous offrons, les résultats et faits saillants de 2016 et nos objectifs pour 2017

## 10-15

### Lettre du chef de la direction aux investisseurs

Comment nous menons à bien notre stratégie de croissance éprouvée et bâtissons un avenir prospère en visant toujours plus haut

## 16-19

### Survol des activités

Rétrospective de nos activités mobiles et filaires

## 20-21

### Investissement communautaire

Nous donnons où nous vivons

## 22-29

### Leadership

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

## 30-172

### Revue financière

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

# Ce que nous sommes

TELUS est la société de télécommunication nationale connaissant la croissance la plus rapide au Canada, grâce à des produits d'exploitation annuels de 12,8 milliards de dollars et à 12,7 millions de connexions clients, dont 8,6 millions d'abonnés à des services mobiles, 1,7 million d'abonnés à des services Internet haute vitesse, 1,4 million de lignes résidentielles d'accès au réseau et plus de 1,0 million de clients de TELUS TV. TELUS offre une vaste gamme de produits et de services de communication, notamment des services mobiles, des services de transmission de données et de la voix, des services IP, des services de télévision, de vidéo, de divertissement et des services d'impartition de processus opérationnels, en plus d'être le fournisseur informatique du domaine des soins de santé le plus important au Canada.

Fidèles à leur devise communautaire « Nous donnons où nous vivons », TELUS et les membres de son équipe, en poste et retraités, ont versé plus de 482 millions de dollars à des organismes caritatifs et sans but lucratif, et consacré plus de 7,7 millions d'heures de bénévolat au service des communautés locales depuis 2000.

Toute l'information financière est donnée en dollars canadiens, sauf indication contraire.

© TELUS Corporation, 2017. 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.



# Pour la croissance à long terme

## Stratégie de croissance avérée

Des rendements inégalés dans le secteur s'inscrivant dans la continuité de notre stratégie gagnante de croissance à long terme axée sur la mobilité et les données

## Priorité au client

L'attention particulière accordée à l'excellence en service à la clientèle et à l'avancée technologique pour asseoir toujours plus notre positionnement concurrentiel distinct et rehausser l'expérience client

## Croissance profitable

Le soutien à la croissance rentable du chiffre d'affaires et de la clientèle sur nos marchés principaux résidentiels et d'affaires

## Répartition judicieuse des capitaux

Des investissements visant les occasions de croissance à long terme conjugués à l'exécution de notre programme pluriannuel de croissance du dividende

## Réseaux de premier ordre

Le perfectionnement des réseaux à large bande évolués, notamment notre réseau à fibre optique, pour rehausser toujours plus l'expérience client, accroître la fiabilité et soutenir la croissance

## Rendements solides pour l'actionnaire

Des versements supérieurs à 1,2 milliard de dollars en 2016 et de 14 milliards de dollars depuis 2004 grâce à des mesures avantageuses pour l'actionnaire

## Le souci de l'efficacité opérationnelle

L'amélioration continue de notre efficacité opérationnelle pour rehausser toujours plus le service à la clientèle et dégager toujours plus de flux de trésorerie

## Situation financière saine

Le maintien d'un bilan sain et de notes de crédit de qualité qui facilitent l'accès aux marchés financiers

## Transparence de l'information

La communication transparente de l'information sur la situation financière, la gouvernance et le développement durable, pour laquelle des prix nous sont régulièrement décernés





## CE QUE NOUS OFFRONS – SERVICE MOBILE

# Toujours plus d'expériences extraordinaires

### NOTRE OFFRE :

- Réseaux d'avant-garde desservant 99 % des Canadiens par des technologies 4G LTE et HSPA+
- Téléphones intelligents, tablettes, appareils mobiles Internet, solutions IdO et autres solutions numériques dernier cri
- Accès à Internet sans fil ultra rapide pour vidéos, réseaux sociaux, messagerie et applications mobiles, dont Télé OPTIK Mobile
- Itinérance internationale dans plus de 225 pays

### Service fiable de qualité, clients satisfaits

Notre détermination à donner la priorité aux clients a fait de nous le 1<sup>er</sup> fournisseur national de télécommunications pour son service à la clientèle. Au cours des dernières années, nous avons lancé des centaines de programmes et de services axés sur la clientèle pour rehausser l'expérience client et voir notre clientèle s'accroître. TELUS demeure toujours en tête du secteur au Canada et affiche l'un des meilleurs taux de fidélisation au monde. Ces résultats prouvent à quel point nous donnons la priorité aux clients.

### Évolution des besoins, solutions inspirées

L'engouement des Canadiens pour la connectivité et la transmission de données en tout temps et en tout lieu ne cesse de croître. Les débits, la capacité et la couverture toujours plus grands de notre réseau 4G LTE et notre gamme d'appareils d'avant-garde répondent aux besoins grandissants en données mobiles de nos clients. Les entreprises transforment leurs opérations grâce à nos solutions de l'Internet des objets (IdO) pour relier l'ensemble de leurs principaux atouts et ainsi gagner en productivité et en efficacité.



## CE QUE NOUS OFFRONS – SERVICE FILAIRE

# Toujours plus de possibilités audacieuses

### NOTRE OFFRE :

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

### Croissance géographique diversifiée

En Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec, TELUS offre aux consommateurs et aux entreprises une vaste gamme de services de télécommunications, de connectivité et de divertissement. Au Canada central, nous fournissons des solutions de données et des solutions gérées aux organismes gouvernementaux et à des entreprises et, par l'intermédiaire de TELUS International, des solutions d'impartition de processus opérationnels à des multinationales. TELUS Santé contribue à la croissance grâce à ses produits et services en technologie de soins de santé qui aident le Canada à évoluer vers un système de soins de santé plus axé sur le patient.

### Produits et services novateurs

Nous investissons à l'heure actuelle des milliards de dollars pour étendre le réseau à fibre optique gigabit de TELUS en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec. Cet investissement pluriannuel aura des retombées économiques, éducatives et sociales prometteuses pour les Canadiens. Nous offrons aux entreprises des services infonuagiques fiables et sécurisés avec hébergement des applications vitales dans nos centres de données Internet répartis au Canada. Par l'intermédiaire de TELUS Santé, nous offrons des solutions de gestion des demandes de règlement et des solutions en pharmacie, des dossiers médicaux électroniques, des télésoins à domicile et d'autres solutions en soins de santé.



# année de possibilités



Pour TELUS, 2016 a été une année remplie de possibilités, une année de nombreuses réalisations servant à bâtir un avenir prospère. Sans cesse, notre équipe s'est montrée à la hauteur de la situation, faisant preuve d'audace et adhérant à nos valeurs fondamentales. Chez TELUS, les défis sont une occasion enrichissante de créer des expériences hors pair pour nos clients, de produire des résultats récompensant nos investisseurs et d'investir dans les collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons.



# Faire progresser notre stratégie grâce à des initiatives clés

## T1

- Nous avons lancé les forfaits Écono de base pour les services Télé OPTIK et TV Satellite, offrant plus de choix et de flexibilité aux clients recherchant des forfaits de chaînes de base plus simples
- Nous avons mis en service Skype Entreprise, optimisé par TELUS, ensemble d'outils de communication et de collaboration qui offre de nouveaux moyens de communiquer avec collègues et clients et qui aide les entreprises canadiennes à soutenir leurs effectifs toujours plus mobiles
- Nous avons formé un partenariat avec Alithya, fournisseur de TI et de prestation de services-conseils, pour étendre notre offre de services de TI et de communication et mieux répondre aux demandes croissantes des clients pour des solutions d'infrastructures gérées.

## T2

- Nous avons reconduit de 2017 à 2019 notre programme de croissance du dividende, annoncé en mai 2011, ciblant des augmentations annuelles entre 7 et 10 pour cent
- Nous avons accueilli un nouveau partenaire, Baring Private Equity Asia, qui détient une participation ne donnant pas le contrôle de 35 pour cent dans TELUS International, ouvrant ainsi la porte à une autre expansion des activités de celle-ci
- Nous avons conclu un accord avec BCE Inc. qui permettra à TELUS d'augmenter sa clientèle et ses détaillants des services mobiles au Manitoba dès que BCE aura acquis Manitoba Telecom Services autour du 1<sup>er</sup> avril 2017
- Nous avons tenu notre 11<sup>e</sup> édition des Journées du bénévolat de TELUS<sup>MD</sup> annuelle avec l'aide de 28 000 membres de l'équipe TELUS, en poste et retraités, parents et amis qui ont participé à plus de 1 500 activités bénévoles partout au Canada et dans le monde
- Nous avons passé la barre du million de Canadiens ayant participé à TELUS AVERTI<sup>MD</sup>, notre programme éducatif d'utilisation d'Internet et de téléphones intelligents qui offre une formation et des ressources innovantes aux Canadiens pour une utilisation responsable d'Internet en toute sécurité.



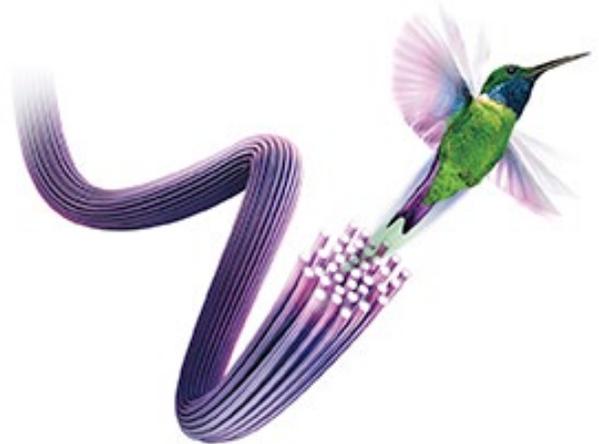
# T3

- Nous avons conclu notre programme de rachat d'actions de 2016, qui a permis le rachat et l'annulation de 9,7 millions d'actions pour 379 millions de dollars
- Nous avons émis des billets de premier rang non garantis de 600 millions de dollars américains à 2,80 % ayant une échéance de 10 ans, premier placement de titres de créance à long terme en dollars américains depuis 2001
- Nous avons mis en service notre forfait Internet évolué 150 Mbps, le seul à procurer des débits de téléversement et de téléchargement symétriques pouvant atteindre 150 Mbps aux abonnés des services résidentiels et d'affaires du réseau à fibre optique TELUS PureFibre<sup>mc</sup>
- Nous avons lancé le premier service de télévision 4K de l'Ouest du Canada, offrant ainsi aux clients la télévision ultra-haute définition ayant une résolution quatre fois supérieure à celle en HD
- Nous avons acquis les activités canadiennes de Nightingale Informatix Corp., dont son logiciel de dossiers médicaux électroniques que près de 5 000 médecins au Canada utilisent.



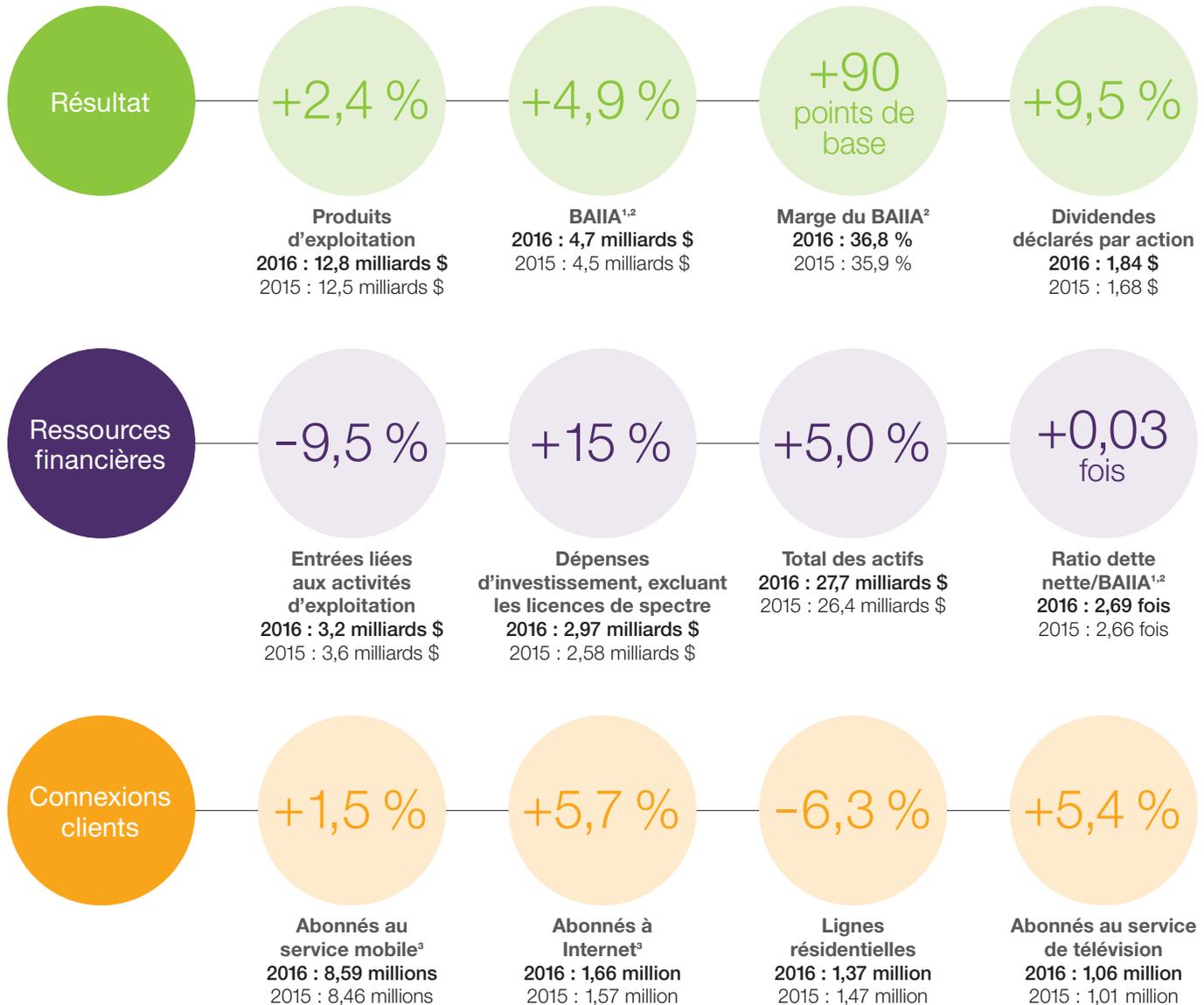
# T4

- Nous avons conclu de nouvelles conventions collectives pluriannuelles avec nos trois principaux syndicats – le Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT), Syndicat des Métallos section locale 1944, le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT) et le Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET) – qui représentent environ 11 000 membres de notre équipe au Canada
- Nous avons, de loin, le moins de plaintes de clients contre des fournisseurs nationaux selon le rapport annuel du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications
- Nous avons étendu la couverture de TELUS PureFibre et franchi la barre du million de foyers prêts à se brancher à notre réseau à fibre optique partout en C.-B., en Alberta et au Québec
- Nous avons lancé notre programme Branché pour l'avenir en C.-B. et en Alberta, qui offre un service Internet à faible prix, des ordinateurs abordables et des programmes d'alphabétisation numérique à des familles monoparentales à faible revenu.





# Toujours plus de résultats appréciables



**Produits d'exploitation**  
(en milliards de dollars)



**BAIIA<sup>1,2</sup>**  
(en milliards de dollars)



**Dividendes déclarés par action**  
(en dollars)



**Total des connexions clients<sup>3</sup>**  
(en millions)



# Faits saillants des données financières et opérationnelles de 2016

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	2016	2015	Variation en %
<b>RÉSULTAT</b>			
Produits d'exploitation	12 799 \$	12 502 \$	2,4
Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA) <sup>1</sup>	4 229 \$	4 262 \$	(0,8)
Marge du BAIIA (%)	33,0	34,1	–
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts <sup>1</sup>	4 708 \$	4 488 \$	4,9
Marge du BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en %)	36,8	35,9	–
Bénéfice d'exploitation	2 182 \$	2 353 \$	(7,3)
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	1 223 \$	1 382 \$	(11,5)
BPA de base	2,06 \$	2,29 \$	(10,0)
BPA de base ajusté <sup>14</sup>	2,58 \$	2,58 \$	–
Dividendes déclarés par action	1,84 \$	1,68 \$	9,5
Ratio de distribution (en %) <sup>1</sup>	89	73	–
<b>SECTEUR DES SERVICES MOBILES</b>			
Produits externes	7 115 \$	6 933 \$	2,6
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts <sup>1</sup>	3 027 \$	2 887 \$	4,8
Marge du BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur le total des produits (en %)	42,2	41,3	–
<b>SECTEUR DES SERVICES FILAIRES</b>			
Produits externes	5 684 \$	5 569 \$	2,1
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts <sup>1</sup>	1 681 \$	1 601 \$	5,0
Marge du BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur le total des produits (en %)	28,6	27,9	–
<b>SITUATION FINANCIÈRE</b>			
Total des actifs	27 729 \$	26 406 \$	5,0
Dette nette <sup>1</sup>	12 652 \$	11 953 \$	5,8
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (%) <sup>5</sup>	15,4	18,3	–
<b>SITUATION DE TRÉSORERIE ET SOURCES DE FINANCEMENT</b>			
Entrées liées aux activités d'exploitation	3 219 \$	3 556 \$	(9,5)
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre	2 968 \$	2 577 \$	15,2
Flux de trésorerie disponibles (avant dividendes) <sup>1</sup>	141 \$	1 078 \$	(86,9)
Ratio dette nette/BAIIA <sup>1,2</sup>	2,69	2,66	–
<b>CONNEXIONS CLIENTS</b> (en milliers au 31 décembre)			
Abonnés au service mobile <sup>3</sup>	8 585	8 457	1,5
Abonnés à Internet <sup>3</sup>	1 655	1 566	5,7
Lignes d'accès au réseau résidentielles (LAR)	1 374	1 467	(6,3)
Total des abonnés au service de télévision	1 059	1 005	5,4
<b>Total des connexions clients<sup>3</sup></b>	<b>12 673</b>	<b>12 495</b>	<b>1,4</b>

1 Mesures non conformes aux PCGR qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB. Par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres sociétés. Pour la définition de ces mesures, consulter la rubrique 11 du rapport de gestion dans le présent rapport.

2 Ne tient pas compte des coûts de restructuration et autres coûts.

3 Les connexions clients ont été ajustées comme suit : Nous avons réduit de 45 000 le solde d'ouverture relatif au nombre d'abonnés aux services mobiles postpayés pour 2016 et nous avons augmenté de 21 000 le solde d'ouverture relatif au nombre d'abonnés au service filaire Internet haute vitesse pour 2016.

4 Ne tient pas compte des montants par action pour coûts de restructuration et autres coûts (0,60 \$ en 2016 et 0,28 \$ en 2015), des ajustements favorables liés à l'impôt sur le résultat (0,03 \$ en 2016), des profits nets et du bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières (0,03 \$ en 2016), du profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil (0,02 \$ en 2016) et de la mise hors service d'immobilisations découlant de la fermeture des magasins Black's Photography (0,01 \$ en 2015). Consulter la rubrique 1.3 du rapport de gestion.

5 Bénéfice attribuable aux actions ordinaires divisé par le nombre moyen trimestriel d'actions pour la période de 12 mois.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2016.



# Toujours plus haut pour atteindre un rendement exceptionnel



## Objectifs de 2016

Nous avons poursuivi notre stratégie éprouvée de croissance nationale axée sur le service mobile et les données

## Résultats de 2016

La croissance de la clientèle, la hausse des produits par abonné mobile et des économies nous ont permis d'atteindre nos objectifs fixés pour les produits et les bénéfices

## Objectifs pour 2017

Nos objectifs tiennent compte de la croissance des produits, du bénéfice et du dividende reposant sur la croissance de la clientèle, le maintien des investissements dans les réseaux et des mesures d'efficacité soutenues

Chez TELUS, nous croyons qu'il faut fixer chaque année des objectifs financiers pour offrir une information claire aux investisseurs et stimuler le rendement de notre société.

En 2016, nous avons atteint trois de nos quatre objectifs initiaux consolidés et atteint ou dépassé nos quatre objectifs initiaux des services mobile et filaire. Nos réalisations reflètent la croissance des produits tirés des services du réseau mobile qui découle de la hausse des produits moyens par appareil d'abonné et de l'augmentation du nombre d'abonnés. Elles reflètent aussi une hausse des produits tirés des services de transmission des données filaires et l'attention soutenue accordée à l'efficacité opérationnelle. Les dépenses d'investissement ont été dépassées en raison de l'investissement soutenu dans notre infrastructure à large bande, dont nos réseaux à fibre optique, et le déploiement des fréquences de spectre pour services mobiles.

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

Nous demeurons fidèles à un certain nombre de politiques, de lignes directrices et d'objectifs sur le plan financier à long terme, au sujet desquels des précisions sont présentées à la rubrique 4.3 du rapport de gestion.

Nos objectifs financiers consolidés pour 2017, qui tiennent compte de ces politiques, s'inscrivent dans la continuité de notre stratégie fructueuse de croissance nationale axée sur le service mobile et les données. Au cours de chacune des sept dernières années, nous avons atteint trois de nos quatre objectifs financiers consolidés, ce qui nous a aidés à faire fructifier le capital investi par nos actionnaires au moyen de nos programmes pluriannuels de croissance du dividende et de rachat d'actions.

La carte de pointage qui suit présente le rendement de TELUS en 2016 par rapport à nos objectifs consolidés initiaux, ainsi que nos objectifs pour 2017.

Plus d'information et la description exhaustive des objectifs financiers et des hypothèses pour 2017 figurent dans notre rapport trimestriel du 9 février 2017 annonçant nos résultats du quatrième trimestre de 2016 et nos objectifs pour 2017.

### Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent rapport annuel contient des énoncés prospectifs portant sur des événements futurs, notamment à l'égard de nos objectifs pour 2017, de nos programmes pluriannuels de croissance du dividende et de rachat d'actions et du rendement de TELUS. Par leur nature, les énoncés prospectifs ne se rapportent pas à des faits historiques, exigent de la société qu'elle pose des hypothèses et fasse des prévisions et peuvent comporter des risques inhérents. Il existe un risque important que les énoncés prospectifs ne soient pas exacts et rien ne garantit que TELUS réalisera tous les rachats prévus aux termes de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités pour 2017 et maintiendra ses programmes pluriannuels de croissance du dividende et de rachat d'actions. Les lecteurs devraient faire preuve de prudence et ne pas se fier indûment à ces énoncés, puisque divers facteurs (comme le climat concurrentiel, le remplacement de la technologie, l'évolution de la réglementation, les décisions de gouvernements, la performance économique du Canada, nos mesures de réduction des coûts, nos bénéfices et nos flux de trésorerie disponibles, nos dépenses d'investissement et un changement de notre intention de racheter des actions) pourraient faire en sorte que les événements et le rendement futurs réels diffèrent grandement de ceux qui sont décrits dans les énoncés prospectifs. Par conséquent, le présent document est assujéti à la limitation de responsabilité et est entièrement sous réserve des hypothèses (y compris les hypothèses visant les indications et les objectifs annuels de 2017, les augmentations biannuelles du dividende au cours de 2017 et notre capacité de maintenir et de mener à terme le programme de rachat d'actions pluriannuel au cours de 2017), 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](http://sedar.com)) et des États-Unis (sur EDGAR, à [sec.gov](http://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 objectifs et indications annuels.

	Objectifs initiaux de 2016 <sup>1</sup>	Résultats et croissance de 2016	Objectifs pour 2017 <sup>2</sup>
<b>Produits</b>	Prévision de 12,750 à 12,875 milliards de dollars hausse de 2 à 3 %	✓ 12,8 milliards de dollars hausse de 2,4 %	Prévision de 13,120 à 13,250 milliards de dollars hausse de 2,5 à 3,5 %
<b>BAIIA<sup>3</sup></b>	Prévision de 4,625 à 4,755 milliards de dollars hausse de 3 à 6 %	✓ 4,71 milliards de dollars hausse de 4,9 %	Prévision de 4,850 à 4,995 milliards de dollars hausse de 3 à 6 %
<b>Bénéfice par action (BPA) de base</b>	Prévision de 2,40 à 2,56 \$ hausse de 5 à 12 % <sup>4</sup>	✓ 2,44 \$ <sup>5</sup> hausse de 6,6 %	Prévision de 2,49 à 2,64 \$ hausse de 2 à 8 % <sup>6</sup>
<b>Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre</b>	Prévision de \$2,65 milliards de dollars	✗ 2,97 milliards de dollars hausse de 15,2 %	Environ 2,9 milliards de dollars

#### Produits d'exploitation (en milliards de dollars)



Objectif de hausse : 2,5 à 3,5 % par la croissance de la transmission de données mobile et filaire

#### BAIIA<sup>3</sup> (en milliards de dollars)



Objectif de croissance : 3 à 6 % provenant de la croissance rentable du chiffre des ventes et de gains en efficacité opérationnelle dans nos deux secteurs d'activité, mobile et filaire

#### BPA de base (en dollars)



Objectif de hausse : 2 à 8 %<sup>6</sup> par la croissance du BAIIA, neutralisée en partie par l'augmentation des charges d'intérêts et amortissement

#### Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre (en milliards de dollars)



Maintien de l'investissement dans l'infrastructure à large bande mobile et filaire pour soutenir la croissance de la clientèle, l'évolution technologique et la fiabilité

1 Les objectifs initiaux de 2016 ont été fixés le 11 février 2016 et révisés le 5 août 2016. Pour plus d'information, consulter la rubrique 1.4 du rapport de gestion qui figure dans le présent rapport.

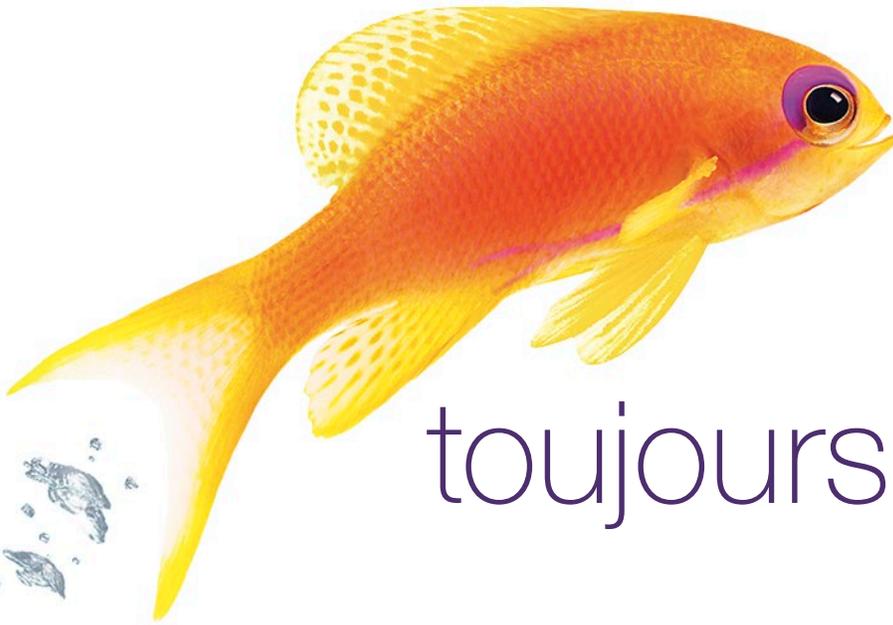
2 Ne tient pas compte de l'effet de l'acquisition des abonnés des services mobiles postpayés de Manitoba Telecom Services et de ses magasins.

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

4 L'objectif de croissance du BPA pour 2016 a été fondé sur le BPA de base établi à 2,29 \$ en 2015.

5 Reflète le BPA de base ajusté de manière à exclure la charge de rémunération remaniée de 0,38 \$ dont les droits sont immédiatement acquis pour le rendre conforme à l'objectif de 2016.

6 L'objectif de croissance du BPA pour 2017 est fondé sur le BPA de base de 2016, ajusté de manière à exclure la charge de rémunération remaniée de 0,38 \$, établi à 2,44 \$.



# toujours plus haut

En rétrospective, le bilan de 2016 est extraordinaire. Visant toujours plus haut, notre équipe a su saisir de belles occasions, faisant fi de nombreux défis, et dégager d'excellents résultats tout à l'avantage de nos clients, actionnaires et collectivités. Nous avons poursuivi nos investissements générationnels dans nos secteurs de croissance soutenue, vecteurs de notre réussite de demain, sans que cela nous empêche de procurer un rendement impressionnant à nos investisseurs.

## Donner la priorité aux clients, leur ouvrir la voie dans un monde numérique

TELUS doit sa réussite à la volonté de notre équipe de demeurer, jour après jour, à l'écoute de nos clients, d'apprendre et de faire siennes ces nouvelles idées qui font le bonheur de nos clients.

En 2016, grâce aux liens de confiance que notre équipe a su tisser avec les clients, TELUS a été reconnue comme le 1<sup>er</sup> fournisseur national de télécommunications pour son service à la clientèle. Les consommateurs l'ont confirmé dans deux études de J.D. Power : *Canadian Wireless Customer Care Study*, qui classe Koodo au premier rang des fournisseurs de services mobiles pour le service à la clientèle, et *Canadian Wireless Network Quality Study*, qui donne à TELUS les meilleures notes pour la qualité de performance de son réseau mobile. La détermination de notre équipe à procurer une expérience client hors pair a amené Apple à adopter TELUS comme son télécommunicateur national de choix pour l'iPhone.

Par ailleurs, notre réseau mobile 4G LTE a été reconnu dans le rapport OpenSignal de 2016 comme le plus rapide au Canada, selon les consommateurs. Le rapport note que les réseaux mobiles canadiens offrent des débits de 10 Mbps plus rapides que la connexion LTE moyenne mondiale et près du double d'une connexion 4G typique aux États-Unis. Votre société offre aussi le plus bas temps d'attente du réseau. C'est un atout essentiel, puisque la demande en services et en applications de transmission de données – comme le partage de vidéos, les jeux multi-joueurs et FaceTime – ne fait qu'augmenter de façon exponentielle.

Mais surtout, selon le rapport de 2016 du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications, TELUS affiche le plus petit nombre de plaintes déposées contre des télécommunicateurs nationaux. TELUS n'a été nommée que dans 7 % des plaintes accueillies, alors que ses deux concurrents nationaux cumulaient, à eux deux, près de 50 % des plaintes. Pour la cinquième année consécutive, TELUS s'affiche comme l'entreprise de télécommunications la moins visée par des plaintes au Canada.

Notre mission d'accorder la priorité aux clients se traduit par notre détermination d'aider les Canadiens à utiliser la connectivité avec aisance et en toute sécurité. Au moyen de TELUS AVERTI (utilisation d'Internet et des téléphones intelligents en toute sécurité), nous avons réussi à joindre plus de 1,7 million de Canadiens au cours des trois dernières années. TELUS AVERTI est aussi un élément essentiel de notre programme Branché pour l'avenir, lancé l'automne dernier en Alberta et en Colombie-Britannique, pour aider les familles monoparentales à faible revenu à se connecter à Internet.



Darren Entwistle, en compagnie de près de 70 bénévoles, a servi le souper à 650 invités, dont Brian Canfield, président émérite de TELUS, et son épouse Bev au souper des retraités de TELUS à Vancouver, en C.-B., qui marquait le 55<sup>e</sup> anniversaire de cette tradition annuelle en honneur des membres retraités de l'équipe TELUS.

## Résultats financiers et opérationnels de premier plan

Dans une année d'intenses pressions concurrentielles et économiques, nos données financières et opérationnelles clés sont les meilleures du secteur. L'ardeur déployée par l'équipe pour procurer aux clients une expérience incomparable est à l'origine d'une croissance imbattable des produits et du BAIIA. En 2016, outre nos 243 000 nouveaux abonnés aux services mobiles postpayés, nous menons dans l'Ouest du Canada, avec 68 000 abonnés à Internet haute vitesse et 54 000 nouveaux clients du service de télévision.

Dans les services mobiles, la détermination de notre équipe à procurer une expérience client hors pair permet à TELUS de se prévaloir encore du meilleur taux de fidélisation au monde, avec un taux de désabonnement mensuel des services postpayés inférieur à un pour cent pour la troisième année consécutive. Aucun de nos concurrents nord-américains n'a accompli un tel exploit. En outre, nos clients dépensent plus chez nous, les services et applications de données étant plus en demande et poussant notre produit mensuel par appareil d'abonné à la hausse. Ce produit, conjugué au meilleur taux de désabonnement, se traduit par des produits sur la durée de l'appareil par client de 5 400 \$, soit près de 40 % plus haut que nos deux concurrents nationaux.

À la suite de l'acquisition par Bell Canada de Manitoba Telecom Services (MTS) au début de 2017, TELUS a annoncé une transaction avec Bell par laquelle celle-ci cédera un tiers des abonnés aux services mobiles postpayés de MTS et attribuera 13 magasins de dépositaire à TELUS en contrepartie d'environ 300 millions de dollars. Nous nous réjouissons à l'idée d'accueillir ces clients au sein de la famille TELUS cette année et de leur offrir un réseau mobile de qualité, omniprésent dans les régions rurales et urbaines de la province.

## Aider les familles à s'épanouir dans notre société numérique

Pour aider les familles vulnérables dans un monde de plus en plus numérique, nous avons lancé en 2016 Branché pour l'avenir TELUS en C.-B. et en Alberta. Premier programme du genre, il offre à des familles monoparentales à faible revenu un service Internet et des ordinateurs abordables financés par TELUS, ainsi que des ressources gratuites comme l'alphabétisation numérique, des sessions TELUS AVERTI sur la sécurité en ligne et des applications d'éducation musicale du Conservatoire royal.



TELUS a réussi également à se démarquer dans un secteur filaire des plus concurrentiels en 2016, déclarant une hausse constante et tangible des produits, du BAIIA et des connexions clients. La croissance des produits et du BAIIA tirés des services filaires, de 2,1 % et de 5,0 % respectivement, obtenue par TELUS est la meilleure du secteur. De plus, 2016 est la sixième année d'affilée où TELUS dégage une croissance des produits tirés des services filaires et la quatrième année consécutive où le BAIIA sous-jacent augmente.

TELUS International (TI), vecteur de croissance en puissance de TELUS, a accueilli un nouveau partenaire, Baring Private Equity Asia, qui a acquis une participation de 35 % dans l'entreprise en mai. Selon l'accord, la valeur de TI s'élève à 1,2 milliard de dollars, révélant ainsi combien TI a gagné en valeur au cours des 10 dernières années. Le produit d'environ 600 millions de dollars canadiens tiré de cette transaction servira principalement à l'expansion et au développement de nos réseaux à large bande au Canada pour soutenir l'économie numérique au profit des générations futures.

TELUS Santé poursuit son objectif d'être le chef de file de l'écosystème des soins de santé primaires. Notre clientèle a considérablement pris de l'ampleur dans toute notre gamme de solutions en santé. Nous offrons des dossiers médicaux électroniques aux médecins, des portails pour consommateurs aux pharmaciens et des services de gestion des demandes de règlement aux assureurs et aux professionnels de la santé. Nous avons aussi conclu plusieurs nouveaux partenariats, notamment avec les gouvernements de la Colombie-Britannique et du Yukon pour déployer des solutions de télésoins à domicile,

et avec le gouvernement de la Saskatchewan pour offrir des dossiers de santé personnels.

## Surclasser notre secteur

En 2016, le cours de l'action de TELUS a surclassé celui de ses concurrents et nous avons connu un rendement total de 17 %, soit le plus élevé de notre groupe de référence à forte capitalisation au Canada. Du début de 2000 au début de 2017, TELUS a dégagé un rendement total pour l'actionnaire de 373 %, ce qui la place au premier rang des télécommunicateurs titulaires à l'échelle mondiale. C'est le double du rendement de 181 % enregistré pour la même période par l'indice composé S&P/TSX de la Bourse de Toronto. C'est aussi un contraste frappant avec celui de moins quatre pour cent affiché par l'indice mondial Télécommunications MSCI pour la même période. De 2004 à aujourd'hui, le rendement total pour l'actionnaire de TELUS s'est hissé au premier rang mondial 12 fois et, au cours de ces 12 fois, a dépassé en moyenne le détenteur de la deuxième place de 40 points de pourcentage.

## Rendement du capital et croissance du dividende inégalés

Dans le même ordre d'idées, en 2016, votre société a encore devancé ses concurrents nationaux par une croissance du dividende de 10 %, le double de son plus proche concurrent. Elle a pu, à la fois, procurer un rendement aux actionnaires et investir stratégiquement dans sa croissance. TELUS a versé

## Offrir aux clients l'atout vitesse

Le service Internet 150/150 de TELUS offre des débits symétriques de téléchargement et de téléversement de 150 Mbps sur TELUS PureFibre. Ces débits incroyablement rapides, assortis d'une meilleure sécurité et fiabilité, améliorent sensiblement la productivité des entreprises et l'échange de données cruciales en soins de santé, sans oublier les jeux multi-joueurs et le partage de vidéos.



plus de 1,2 milliard de dollars aux actionnaires (1,1 milliard sous forme de dividendes et 169 millions sous forme de rachats d'actions). Nous avons aussi annoncé la 12<sup>e</sup> hausse du dividende depuis le lancement de notre programme pluriannuel de croissance du dividende en mai 2011. Notre dividende annualisé s'établit aujourd'hui à 1,92 \$ et affiche une hausse impressionnante de 83 % depuis le début du programme, il y a six ans. TELUS a tenu parole : Obtenir une hausse annuelle du dividende de 10 % pendant six années consécutives. Nous comptons poursuivre sur cette lancée en 2017, voire jusqu'en 2019, ciblant un taux de croissance annuel de 7 à 10 %.

Fidèles à notre objectif de procurer à nos actionnaires un rendement soutenu et supérieur, nous leur avons versé 14 milliards de dollars, dont 8,7 milliards en dividendes et 5,2 milliards en rachat d'actions, soit 24 dollars par action, depuis 2004.

## Investir pour rendre le futur simple

Notre équipe est résolue à suivre notre stratégie à long terme d'exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et sur la route. Elle y arrive en investissant avec rigueur dans nos activités principales. Cette stratégie nous mène à investir principalement dans l'expansion de la technologie à large bande, comme nos réseaux TELUS PureFibre, 4G LTE évolué et 5G. Par notre leadership en innovation et l'évolution de la technologie mobile et filaire, nous comblons le fossé numérique en offrant aux Canadiens l'accès à des connexions vocales, Internet et de

télévision sécurisées, rapides et fiables et à nos collectivités, une pérennité de l'infrastructure.

Par notre réseau d'avant-garde TELUS PureFibre, nous aidons nos clients à travailler plus intelligemment, à améliorer leur qualité de vie et à passer plus de temps à faire ce qui les intéresse. En 2016, TELUS PureFibre s'est étendu à plus d'un million de locaux en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec. Nous procurons à nos consommateurs et clients d'affaires des outils et des débits pour participer pleinement à nos société et économie numériques. Nous jetons ainsi les bases d'une infrastructure évolutive et fiable en prévision des maisons, bureaux, écoles, villes et centres de santé intelligents de demain. L'an dernier, nous avons été les premiers à offrir des débits symétriques de téléchargement et de téléversement grâce au forfait Internet 150/150. Nous sommes aussi la première société de l'Ouest du Canada à avoir lancé le service de télévision 4K à ultra-haute-définition. C'est ainsi que nos abonnés à Télé OPTIK ont vécu une expérience de visionnement inoubliable en 4K lors du championnat mondial junior de hockey de 2017 de l'IIHF, passe-temps favori du Canada, que parrainait TELUS.

En 2016, nous avons étendu la portée de notre réseau 4G LTE à 97 % de la population canadienne et visons toujours plus haut. Fidèles à notre promesse de ne jamais cesser de nous améliorer et d'innover, nous avons atteint, dans notre Labo virtuel 5G à Vancouver, des débits mobiles jusqu'à 200 fois plus rapides que la norme LTE actuelle. TELUS conservera sa longueur d'avance en technologie mobile en évoluant vers un réseau 5G intégré. Cette technologie ouvrira la voie aux voitures autonomes et aux maisons, tours à bureaux et villes intelligentes, ainsi qu'aux

applications, appareils et services qui favorisent le mieux-être, améliorent les résultats scolaires et soutiennent la durabilité.

Les technologies novatrices de votre société font avancer notre objectif de transformation des soins de santé. Il est de plus en plus ardu d'avoir un accès rapide et efficace aux soins de santé au Canada, surtout dans un contexte de vieillissement démographique et d'incapacité d'accroître les services de santé publics. En mettant en réseau les dossiers de santé personnels des consommateurs, les dossiers médicaux électroniques des médecins et les systèmes de gestion des pharmacies, nous aidons à réduire les coûts associés aux soins de santé tout en rendant plus facile à tous l'accès à ces soins.

Pour financer nos investissements technologiques, si essentiels à notre avenir, l'équipe TELUS au grand complet a collaboré de façon concertée à la mise en œuvre de mesures d'efficacité en 2016. Grâce à ces mesures, nous disposons de moyens suffisants pour répondre aux pressions concurrentielles et économiques, surtout dans l'Ouest du Canada, et poursuivre nos investissements de croissance dans des projets stratégiques tout en dégageant de solides résultats financiers.

## Le dynamisme de notre culture comme tremplin

C'est l'équipe TELUS qui nous permet de tenir nos engagements envers les personnes auxquelles nous offrons nos services. De toute évidence, notre équipe diversifiée, unie et axée sur la collaboration, et la culture de rendement qui la sous-tend, demeure notre plus grand atout. De nouveau, nos niveaux de mobilisation ont placé TELUS dans le quartile supérieur des employeurs en 2016. Nous veillerons collectivement, tant en 2017 que par la suite, à raffermir cette culture exceptionnelle que nous avons bâtie ensemble.

Je crois depuis longtemps que TELUS dispose de l'équipe la plus talentueuse au monde de l'industrie des télécommunications. Notre culture gagnante nous a non seulement aidé à atteindre des sommets en affaires, mais elle contribue à l'aboutissement de causes communautaires qui nous tiennent à cœur. La culture d'entraide de l'équipe TELUS est l'âme de notre plateforme Un futur meilleur. Nous nous servons de récits personnels pour démontrer combien les membres de notre équipe s'impliquent pour le mieux-être de leurs collègues et de nos clients, collectivités et investisseurs. Nous avons une mission : redéfinir ce qu'est une société spécialisée en technologie dans un monde numérique en perpétuelle évolution. Un futur meilleur met en vedette notre volonté de combler le fossé numérique, de nous mettre au service de la santé, de protéger la planète dont nos enfants hériteront, d'offrir des possibilités de s'instruire à nos leaders de demain, d'assurer la sécurité virtuelle des citoyens et de bâtir des collectivités plus fortes et plus solidaires en donnant où nous vivons.

Par ailleurs, votre société a assuré la stabilité à long terme sur le plan des ressources humaines en ratifiant trois nouvelles conventions collectives pluriannuelles touchant 11 000 membres

de l'équipe à la grandeur du pays. Cette stabilité sera essentielle, dans les années à venir, à la performance de notre équipe, à sa solidarité et à l'attention qu'elle accorde aux clients.

## Donner les moyens à nos collectivités d'aller toujours plus haut

TELUS reconnaît le lien étroit et puissant entre l'essor de notre société et celui des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Voilà pourquoi, lorsque les feux de forêt ont dévasté Fort McMurray au début de 2016, les membres de l'équipe ont ouvert leur cœur et retroussé leurs manches pour aider leurs concitoyens dans le besoin. Notre famille TELUS, tout comme nos clients, ont contribué au soutien des familles locales par l'impressionnant montant de 1,2 million de dollars et l'équivalent de plus de 100 000 journées de bénévolat.

Par nos Journées du bénévolat de TELUS annuelles, nous donnons aux citoyens l'occasion de faire avancer les choses dans leurs collectivités. En 2016, un nombre record de 28 000 membres de l'équipe, en poste ou retraités, leurs proches et amis ont consacré plus de 60 000 heures à 1 500 activités de bénévolat partout dans le monde, soit 13 % de plus que l'année dernière.

Notre soutien aux collectivités est arrimé à nos comités d'investissement communautaire. Depuis leur création en 2005, ces 15 comités de TELUS ont distribué 60,7 millions de dollars à 5 600 projets dans leurs collectivités à l'échelle mondiale, projets qui ont eu des retombées positives sur la vie de plus de deux millions de jeunes et de leurs familles. Nous avons étendu notre présence locale, cette année, en ajoutant deux nouveaux comités, un au Manitoba et l'autre en Roumanie, ce qui porte à 17 le nombre total de comités créés ici et ailleurs.

Cette volonté de bâtir des collectivités plus fortes, plus sûres et plus saines se traduit par un total inégalé de dons depuis 2000 de 482 millions de dollars et par plus de un million de journées de travail et d'entraide. Ensemble, nous arrivons à des résultats extraordinaires grâce à l'ardeur de l'équipe et à la confiance de nos clients.

## Prendre soin de notre planète

La détermination de l'équipe TELUS à préserver et à protéger l'environnement sous-tend notre rôle de société socialement responsable. Régulièrement reconnue pour ses pratiques de durabilité, TELUS est inscrite à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones depuis 16 ans et s'est ajoutée à son indice mondial en 2016. Elle partage cette distinction avec seulement neuf sociétés canadiennes provenant de 24 secteurs différents.

Notons que notre nouveau foyer à Vancouver, TELUS Garden, constitue un modèle d'innovation et de durabilité. Construit selon les normes LEED (de l'anglais *leadership*

## Priorités d'entreprise de 2017

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

- Tenir la promesse de la marque Le futur est simple<sup>MD</sup> de TELUS en accordant la priorité aux clients
- Améliorer notre culture gagnante pour assurer la pérennité de notre avantage concurrentiel
- Générer une croissance rentable du chiffre des ventes tout en améliorant notre efficacité opérationnelle
- Accroître notre avantage concurrentiel en offrant des technologies, des réseaux et des systèmes évolués qui sont axés sur les clients et qui comptent parmi les plus fiables au monde
- Assurer la position de chef de file de TELUS sur des marchés choisis des secteurs commercial, public et international
- Consolider le leadership de TELUS en matière de gestion de l'information en soins de santé pour offrir de meilleurs résultats à tous.



*in energy and environmental design*) platine, il a été nommé le meilleur immeuble de grande hauteur en 2016 par les Architizer A+ Awards. C'est le premier immeuble canadien à recevoir ce prix prestigieux. À Calgary, TELUS Sky pointe au-dessus de l'horizon, donnant aux membres de l'équipe un avant-goût de leur futur foyer. TELUS Sky est l'un des édifices les plus évolués sur le plan environnemental et les plus novateurs sur le plan technologique en Amérique du Nord. Concrétisant notre engagement communautaire, cet aménagement phare au cœur du centre-ville de Calgary viendra soutenir la vigueur et la vitalité économiques de la province.

Notre programme Styles de travail nous permet de réduire davantage notre empreinte carbone. Ce programme novateur offre aux membres de l'équipe un travail flexible et une technologie de pointe – comme TelePresence, système de vidéoconférence haute définition – pour qu'ils puissent travailler au moment et de l'endroit qui leur conviennent le mieux. Dans une même journée donnée, près de 70 % des membres de l'équipe travaillent hors des bureaux de TELUS.

## Résolus à aller toujours plus haut en 2017

Grâce à nos excellents résultats de 2016, TELUS est bien placée pour connaître un essor soutenu. Voilà pourquoi nous nous fixons, pour 2017, des objectifs de croissance allant

jusqu'à 3,5 % pour les produits, jusqu'à 6 % pour le BAIIA et jusqu'à 8 % pour le bénéfice par action. Ces objectifs, les plus élevés du secteur, reposent sur nos deux secteurs d'activité, les services mobiles et les services filaires, et dénotent la qualité et la diversité de nos actifs.

Faire passer les clients d'abord sera toujours notre priorité absolue. La détermination de l'équipe TELUS à offrir une expérience client hors pair est la source de nos succès opérationnels et financiers et de notre programme de croissance du dividende inégalé. D'ailleurs, l'innovation, l'ardeur et les talents des membres de l'équipe continueront à rendre le futur simple à nos clients, investisseurs et collectivités, aujourd'hui comme demain.

Merci de votre soutien indéfectible.

A handwritten signature in black ink that reads "Darren".

Darren Entwistle  
Membre de l'équipe TELUS depuis 2000  
Le 17 février 2017



# Toujours plus haut pour la clientèle la plus satisfaite du secteur

35,2 millions  
de Canadiens

## Couverture du réseau LTE

2016 : 97 % de la population  
2015 : 96 % de la population

+243 000

## Abonnés aux services postpayés

2016 : 7,6 millions  
2015 : 7,4 millions

+400 \$

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

2016 : 5 400 \$  
2015 : 5 000 \$

+89 millions  
de dollars

## Dépenses d'investissement

2016 : 982 millions \$  
2015 : 893 millions \$

## S'illustrer dans un contexte d'évolution rapide

La croissance du secteur de la mobilité au Canada s'est poursuivie en 2016 avec l'ajout de un million de nouveaux abonnés aux services mobiles et une hausse des produits tirés des services de réseau de 5 %. Cette croissance a notamment été portée par la poussée des applications mobiles et des données et l'adoption soutenue de téléphones intelligents plus performants. Les télécommunicateurs canadiens ont continué d'investir massivement pour améliorer les réseaux 4G LTE, mettant en œuvre de nouvelles technologies de regroupement des fréquences qui accélèrent le débit de transmission des données et créant de nouveaux sites cellulaires pour répondre à l'utilisation accrue des données. Les coûts d'acquisition et de fidélisation de la clientèle considérablement plus élevés ont continué d'exercer une pression sur le bénéfice, alors que la tendance du marché en faveur de téléphones intelligents évolués s'est intensifiée par le nombre grandissant de clients des services mobiles postpayés prêts à changer de fournisseur.

## Ouvrir de nouvelles perspectives de croissance

Notre détermination à donner la priorité aux clients nous a permis d'enregistrer le taux de désabonnement moyen mensuel le plus faible du secteur, soit 0,95 %, pour les services postpayés en Amérique du Nord et une croissance soutenue des abonnés à ces services, en dépit de la conjoncture baissière en Alberta. Nous avons aussi continué d'investir massivement dans notre réseau 4G LTE et LTE évolué, en y intégrant la technologie à petites cellules, qui nous permet d'offrir des expériences clients exceptionnelles. L'attention accordée au client nous a permis de dégager les meilleurs produits d'exploitation sur la durée de l'appareil par client du secteur, à savoir 5 400 \$. L'ajout net de 243 000 abonnés aux services postpayés et la hausse de 2,6 % du produit moyen par appareil d'abonné (PMAA) qui découle de l'utilisation accrue des données ont contribué à la hausse de 2,6 % des produits tirés du service mobile en 2016. Grâce à l'augmentation de notre clientèle et des PMAA et à l'attention soutenue que nous portons à l'efficacité, le BAIIA tiré du service mobile – excluant les coûts de restructuration et autres coûts – a augmenté de 4,8 %, malgré la hausse des coûts de fidélisation.



Apprenez comment tirer le maximum de votre appareil à l'adresse [telus.com/learn](http://telus.com/learn)

## Services filaires – Résultats et objectifs de 2016

### OBJECTIFS INITIAUX POUR 2016

**+2 à 3 %**

**produits tirés des services de réseau (externes)**

6,425 à 6,490 milliards de dollars

**+3 à 6 %**

**BAlIA, excluant les coûts de restructuration et autres coûts**

2,975 à 3,060 milliards de dollars

### RÉSULTATS DE 2016

**+3,9 %**

**produits tirés des services de réseau (externes)**

6,54 milliards de dollars

**+4,8 %**

**BAlIA, excluant les coûts de restructuration et autres coûts**

3,03 milliards de dollars



## En 2016, nous avons atteint de nouveaux sommets :

- Nous avons rehaussé toujours plus l'expérience client, en demeurant à l'écoute de nos clients et en donnant suite à leurs commentaires
- Nous avons répondu aux commentaires des clients par des forfaits et des options innovateurs, comme les forfaits Extra Plus, qui leur permet de verser un acompte réduit pour leur appareil
- Nous avons étendu l'option Voyagez connecté<sup>MD</sup> à 127 pays pour que les clients profitent des tarifs de leur forfait actuel lorsqu'ils sont à l'étranger
- Nous avons renforcé nos réseaux de distribution par la mise en place progressive de boutiques Univers connecté et Expérience branchée où l'on peut faire l'essai d'une vaste gamme de solutions numériques utilitaires
- Nous avons étendu à d'autres marchés et amélioré la couverture 4G LTE qui dessert maintenant environ 35,2 millions de Canadiens et qui offre des débits de transmission de données encore plus rapides et, en C.-B. et en Alberta, le service Voix sur LTE
- Nous avons atteint des débits jusqu'à 200 fois plus rapides que la norme LTE, grâce aux progrès réalisés dans notre Labo virtuel 5G à Vancouver, en prévision d'un avenir de voitures autonomes, de maisons, d'entreprises et de villes intelligentes, ainsi que d'autres applications, appareils et services en soins de santé.

## En 2017, nous visons toujours plus haut :

- Nous comptons rehausser toujours plus l'expérience client, mesurée par la probabilité qu'ils recommandent nos produits et services
- Nous comptons perfectionner nos réseaux en poursuivant l'établissement du réseau LTE évolué, en rendant opérationnelles les fréquences de spectre récemment acquises et en déployant toujours plus la technologie à petites cellules pour renforcer la capacité et nous préparer mieux et sans perdre de temps au passage à la technologie 5G
- Nous comptons élargir notre clientèle abonnée au service postpayé tout en stimulant la croissance rentable des services liés aux téléphones intelligents et aux données
- Nous comptons consolider notre part du marché des petites et moyennes entreprises au pays en misant sur nos offres d'intégration de services mobiles et filaires et centres de données Internet intelligent
- Nous comptons mettre l'accent sur l'Internet des objets pour aider les consommateurs à améliorer leur vie quotidienne par toujours plus de connectivité et aider les entreprises à intégrer des appareils communicants dans leurs activités et, du même coup, à rehausser leur efficacité, leur productivité et leur rentabilité.



# Viser toujours plus haut avec de nouveaux débouchés

+7,6 %

## Produits – transmission de données

2016 : 4,06 milliards \$  
2015 : 3,78 milliards \$

+68 000

## Abonnés au service Internet

2016 : 1,7 million  
2015 : 1,6 million

+54 000

## Abonnés au service de télévision

2016 : 1,1 million  
2015 : 1,0 million

+50 000

## Connexions clients – service filaire

2016 : 4,1 millions  
2015 : 4,0 millions

## S'illustrer dans un contexte d'évolution rapide

En 2016, le marché des communications filaires a continué à être plombé par la faiblesse de la croissance économique dans plusieurs régions du Canada, surtout en Alberta. La croissance des produits tirés des services de données, IP et Internet évolués s'est ralentie étant donné la prudence des entreprises en dépenses et le repli des services voix traditionnels générant des marges plus élevées. Les télécommunicateurs ont encore élargi considérablement leurs réseaux à fibre optique pour pérenniser leurs réseaux et soutenir leur offre grandissante de services Internet et TV sur IP, ainsi que leurs services aux entreprises. En parallèle, les câblodistributeurs ont rehaussé leurs promotions Internet, notamment des réductions des prix, et investi un peu plus les marchés des entreprises. Le télédivertissement est demeuré un créneau porteur pour les télécommunicateurs, grugeant des parts de marché aux dépens des sociétés de télévision par câble et par satellite. Les fournisseurs de services par contournement influencent les tendances de visionnement, obligeant tous les télécommunicateurs à investir dans de nouvelles plateformes de livraison vidéo. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a rendu des décisions importantes concernant la télédiffusion, les services filaires de gros, y compris l'accès par fibre optique, et les objectifs d'universalité des services qui auront une incidence sur le marché des télécommunications pour les années à venir.

## Ouvrir de nouvelles perspectives de croissance

Nos investissements importants dans la technologie à large bande nous ont permis d'offrir aux clients un divertissement au foyer de qualité grâce à Internet haute vitesse et à plusieurs innovations apportées au service Télé OPTIK 4K. Les forfaits Ma Maison TELUS nous ont permis de nous distinguer sur le marché et ont suscité beaucoup d'intérêt pour nos services Internet haute vitesse et Télé OPTIK malgré le ralentissement économique et la concurrence accrue. Notre gamme complète de solutions intégrées et infonuagiques a visé des segments précis de haute valeur du secteur d'affaires, du secteur public et des petites et moyennes entreprises (PME) dans l'ensemble du pays. Nous avons ainsi aidé nos clients à maximiser le potentiel de leurs investissements en TI et à faire en sorte que leurs entreprises gagnent en souplesse. Grâce à la croissance vigoureuse générée par TELUS International, au succès soutenu de TELUS Santé et à notre engagement continu envers l'efficacité, TELUS est demeurée l'un des rares télécommunicateurs établis au monde dont les produits et le BAIIA tirés du service filaire et le nombre d'abonnés à ce service ont augmenté en 2016.



La meilleure expérience télé commence avec Télé OPTIK 4K. Visitez [telus.com/4K](http://telus.com/4K) pour plus de renseignements

## Services filaires – Résultats et objectifs de 2016

### OBJECTIFS INITIAUX POUR 2016

**+2 à 3 %**

**produits (externes)**

5,680 à 5,735 milliards de dollars

**+3 à 6 %**

**BAIIA, excluant les coûts de restructuration et autres coûts**

1,650 à 1,695 milliard de dollars

### RÉSULTATS DE 2016

**+2,1 %**

**produits (externes)**

5,68 milliards de dollars

**+5,1 %**

**BAIIA, excluant les coûts de restructuration et autres coûts**

1,68 milliard de dollars



## En 2016, nous avons exploré de nouveaux marchés :

- Nous avons étendu et mis à niveau notre réseau à fibre optique à large bande, TELUS PureFibre, qui rejoint plus d'un million de lieux en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec. Télé OPTIK couvre plus de 2,9 millions de foyers, proposant des vitesses allant jusqu'à 50 Mbps ou plus à 90 % des clients
- TELUS est devenu le premier grand fournisseur du Canada à offrir des débits symétriques en amont et en aval avec Internet 150/150, procurant ainsi à notre clientèle une expérience réellement exceptionnelle
- Nous avons lancé le service Télé OPTIK 4K, une première pour une entreprise dans l'Ouest du Canada, bonifiant ainsi notre offre de contenu
- Nous avons lancé notre offre de services infonuagiques privés, publics et hybrides destinés aux entreprises et proposant une expérience client souple
- Nous avons fortement amélioré la technologie de réseau, la disponibilité des systèmes et les processus, ce qui a réduit les temps d'arrêt, jusqu'à 60 %
- Nous avons accueilli un nouveau partenaire, Baring Private Equity Asia, qui détient une participation dans TELUS International (TI) et l'aidera à se positionner en vue d'une croissance soutenue
- Nous avons élargi de 5,6 % notre base d'abonnés aux services Internet et de télévision, et porté le total des abonnés à plus de 2,7 millions
- Nous avons considérablement amélioré l'expérience client des PME et des grandes entreprises, mesurée en fonction de la probabilité que les clients recommandent les services de TELUS.

## En 2017, nous visons toujours plus haut :

- Nous comptons rehausser l'expérience client, en donnant la priorité aux clients, en simplifiant nos produits et en offrant un service exceptionnel tout en renforçant l'efficacité opérationnelle
- Nous comptons augmenter toujours plus les fonctionnalités, le débit et la fiabilité de notre réseau évolué à large bande en étendant considérablement notre empreinte TELUS PureFibre
- Nous comptons lancer de nouvelles fonctions Télé OPTIK novatrices pour améliorer l'ensemble du produit et faire augmenter le nombre d'abonnés à nos services Télé OPTIK et Internet
- Nous comptons stimuler les ventes et l'efficacité sur les marchés affaires grâce à une connectivité plus poussée, à des offres simples et ciblées, à des solutions sur mesure et à un service à la clientèle de grande qualité
- Nous comptons étendre et faire évoluer les activités de TELUS International et sa stratégie pour attirer de nouveaux clients d'affaires
- Nous comptons faire progresser notre stratégie d'amélioration des soins de santé en stimulant l'adoption de nos solutions novatrices en technologie de soins de santé, ce qui favorise une collaboration accrue dans l'ensemble du système au bénéfice des patients.



# Donner pour bâtir des collectivités fortes, saines et durables

28 000

**bénévoles pendant  
les Journées du  
bénévolat de TELUS**

42 millions  
de dollars

**versés à des  
organismes caritatifs  
et communautaires**

155 000

**jeunes Canadiens  
ayant participé à  
la Journée UNIS**

870 000

**heures de  
bénévolat**

Chez TELUS, notre devise d'investissement communautaire – nous donnons où nous vivons – nous inspire pour laisser une empreinte bénéfique et durable dans nos collectivités. Nous tenons à contribuer à l'essor social dans les domaines de la santé, de l'éducation et de l'environnement, et nous sommes résolus à donner aux jeunes les moyens de réaliser leur plein potentiel à travers la technologie.

## Investir dans nos collectivités

Nos comités d'investissement communautaire octroient des subventions à des initiatives locales qui parrainent les jeunes de la communauté. Les décisions de financement de chaque comité sont prises par des personnalités locales et des membres de l'équipe TELUS. Ensemble, ils privilégient les projets qui reposent sur des innovations technologiques et sociales concrètes.

En 2016, les 11 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada ont versé 5,54 millions de dollars à des œuvres caritatives locales et donné leur appui à plus de 550 projets et nos comités de TELUS International ont alloué 400 000 \$ US pour soutenir 50 projets. Depuis leur création en 2005, nos comités ont octroyé 60,7 millions de dollars et appuyé 5 600 projets.

## Agir bénévolement dans nos collectivités

Les bénévoles de TELUS se sont réunis pour appuyer leurs collectivités pendant les Journées du bénévolat de TELUS. Au Canada, 20 000 membres de l'équipe TELUS, en poste et retraités, parents et amis ont participé à plus de 1 500 activités

et ont notamment planté des arbres, distribué des repas et livré des sacs à dos aux enfants dans le besoin.

TELUS International a également organisé des événements dans les autres pays où nous exerçons nos activités, et plus de 8 200 membres de notre équipe ont ainsi participé à 11 activités, comme la construction d'écoles et de maisons pour des citoyens défavorisés.

## Donner à nos collectivités

Les membres de notre équipe cultivent une passion de longue date pour améliorer les choses dans les collectivités où ils vivent et travaillent. En 2016, TELUS et les membres de son équipe, en poste et retraités, ont versé plus de 42 millions de dollars à des organismes caritatifs et communautaires et consacré plus de 870 000 heures au bénévolat.

Cette passion s'exprime dans le programme Dons de charité de l'équipe TELUS, qui permet aux membres de notre équipe, en poste et retraités, et le conseil d'administration de soutenir les causes qui leur tiennent à cœur et, pour chaque don, TELUS verse une contribution équivalente. L'an dernier, 4,9 millions de dollars ont ainsi été versés à plus de 2 350 œuvres de bienfaisance.

TELUS récompense les membres de notre équipe, en poste et retraités, lorsqu'ils dépassent 50 heures de bénévolat par année en faisant un don à l'organisme caritatif de leur choix; en 2016, nous avons ainsi versé plus de 560 000 \$ à des organismes caritatifs canadiens.



Pour plus de renseignements, consultez [sustainability.telus.com/fr](http://sustainability.telus.com/fr)

## Aidons les victimes de cyberintimidation à s'élever #AuDessusDeÇa

Nous voulons nous assurer que le cyberespace est un lieu sûr pour tous. TELUS AVERTI est un programme éducatif centré sur la sécurité des Canadiens dans l'utilisation responsable d'Internet et des téléphones intelligents. De concert avec l'Organisme UNIS, nous encourageons les victimes de cyberintimidation à s'élever au-dessus de ça. Visitez [telus.com/audessusdeca](http://telus.com/audessusdeca).



### Responsabiliser les jeunes par l'éducation

Nous travaillons avec l'Organisme UNIS, anciennement appelé Enfants Entraide, pour aider les jeunes à devenir autonomes et engagés dans leur communauté et à faire valoir leurs idées et leur utilisation de la technologie. TELUS est le cocommanditaire en titre national de la Journée UNIS, un événement qui incite les jeunes à prendre conscience des enjeux sociaux et à s'investir dans leurs collectivités. En 2016, plus de 155 000 jeunes ont participé aux huit événements de la Journée UNIS tenus partout au Canada.

La Journée UNIS a servi de vitrine à notre programme éducatif gratuit, TELUS AVERTI, qui offre du contenu en ligne et des ateliers communautaires interactifs pour promouvoir la sécurité des Canadiens dans leur participation à l'économie numérique. Depuis 2013, près de 1,7 million de Canadiens ont bénéficié de la programmation et des ressources de TELUS AVERTI.

### Encourager de saines collectivités

La promotion du bien-être et de la santé occupe une place importante dans notre stratégie d'investissement communautaire et est essentielle au développement de saines et fortes collectivités.

Nous mobilisons nos efforts pour que les personnes atteintes de diabète de type 1 trouvent un remède, en collaboration avec la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile (FRDJ). En 2016, pour la neuvième année consécutive, TELUS a été le commanditaire en titre de la Marche pour la guérison du diabète

de TELUS, un événement-bénéfice national de la FRDJ pour financer la recherche sur le diabète. Plus de 4 500 membres de la famille TELUS ont marché dans 50 collectivités et ont amassé plus de 380 000 \$. Depuis 2000, les contributions de l'équipe TELUS, que ce soit par des dons, des parrainages ou des activités de collectes de fonds, ont dépassé 10 millions de dollars.

### Créer des collectivités durables

Nous aspirons à devenir une société socialement responsable. Nous reconnaissons l'importance de la durabilité pour nos clients et nous leur fournissons les moyens d'appuyer des organismes locaux lorsqu'ils s'abonnent à Télé OPTIK ou achètent des téléphones intelligents ou autres produits. Nous gérons aussi des programmes de marketing de causes sociales sur les réseaux sociaux où sont relatées des histoires touchantes sur la façon dont nous aidons nos collectivités. Grâce à de tels programmes, nous avons versé 1,9 million de dollars au moyen de 89 campagnes communautaires en 2016.

Nous veillons à ce que nos immeubles soient conçus de façon à satisfaire aux normes LEED (de l'anglais *Leadership in Energy and Environmental Design*) les plus élevées. Le TELUS Garden, un immeuble en copropriété de 53 étages certifié LEED Or, a officiellement ouvert ses portes à Vancouver en 2016. Quant à notre nouvelle tour de bureaux à Calgary, TELUS Sky, elle est réalisée selon les critères LEED Platine.



# Montrer la voie en prêtant main-forte

Tout au long de l'année, les membres de notre équipe de la haute direction ont cherché des occasions d'exercer une influence positive et de participer à bâtir des collectivités fortes, saines et durables. Voici certaines de leurs contributions.



Phil Bates travaillant à la restauration de l'Orphaned Wildlife Rehabilitation Society Centre avec sa fille, Samantha, à Delta, en Colombie-Britannique

**Phil Bates**  
Vice-président à la direction (VPD),  
Exploitation et transformation de l'entreprise  
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)  
Au service de TELUS depuis : 2003  
Membre de la direction depuis : 2015  
Titres de TELUS : 87 685



Josh Blair préparant des repas pour le Quest Food Exchange avec son épouse, Andrea Martin Blair, et ses fils, Henry et Ethan, à Vancouver, en Colombie-Britannique

**Josh Blair**  
Chef des affaires de l'entreprise; VPD,  
TELUS Santé; président, Solutions d'affaires,  
Ouest du Canada; et président du conseil,  
TELUS International  
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)  
Au service de TELUS depuis : 1995  
Membre de la direction depuis : 2007  
Titres de TELUS : 284 488



Doug French agissant comme entraîneur d'Anne Phillips (au centre) à l'Iroquois Soccer Club avec sa fille, Samantha, à Whitby, en Ontario

**Doug French**  
VPD et chef des services financiers  
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)  
Au service de TELUS depuis : 2000  
(Clearnet : 1996)  
Membre de la direction depuis : 2016  
Titres de TELUS : 38 156



David Fuller restaurant des potagers au TELUS Community Garden & Greenhouse avec son épouse, Carmen, et Denise Bombier, membre de l'équipe (à gauche), à Toronto, en Ontario

**David Fuller**  
VPD et président, Solutions consommateurs  
et Solutions aux PME de TELUS  
Lieu : Toronto (Ontario)  
Au service de TELUS depuis : 2004  
Membre de la direction depuis : 2014  
Titres de TELUS : 134 188



Tony Geheran servant des invités au dîner des retraités de TELUS à Vancouver, en Colombie-Britannique

**Tony Geheran**  
VPD et président,  
Réseaux à large bande  
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)  
Au service de TELUS depuis : 2001  
Membre de la direction depuis : 2015  
Titres de TELUS : 91 251



François Gratton s'adonnant à des travaux de paysagisme à L'Ancre des jeunes avec sa fille, Stéphanie, et son fils, Alexandre, à Montréal, au Québec

**François Gratton**  
VPD, Solutions partenaires, et président,  
Solutions d'affaires Est du Canada  
et TELUS Québec  
Lieu : Montréal (Québec)  
Au service de TELUS depuis : 2008  
(Emergis : 2002)  
Membre de la direction depuis : 2015  
Titres de TELUS : 91 617  
Options de TELUS : 17 716



Sandy McIntosh accueillant Arlene Epp et Barbara Smith au dîner des retraités de TELUS à Vancouver, en Colombie-Britannique

**Sandy McIntosh**  
VPD, Personnes et culture, et  
chef des Ressources humaines  
Lieu : Toronto (Ontario)  
Au service de TELUS depuis : 2007  
Membre de la direction depuis : 2015  
Titres de TELUS : 74 078



Monique Mercier défilant lors de la Pride Parade à Vancouver, en Colombie-Britannique

**Monique Mercier**  
VPD, Affaires corporatives, chef des  
services juridiques et de la gouvernance  
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)  
Au service de TELUS depuis : 2008  
(Emergis : 1999)  
Membre de la direction depuis : 2011  
Titres de TELUS : 96 040



Eros Spadotto rassemblant des troussees pour les jeunes sur la colline du Parlement à Ottawa, en Ontario

**Eros Spadotto**  
VPD, Stratégie de technologie  
Lieu : Toronto (Ontario)  
Au service de TELUS depuis : 2000  
(Clearnet : 1995)  
Membre de la direction depuis : 2005  
Titres de TELUS : 171 833

**Darren Entwistle**  
Président et chef de la direction  
Ses notes biographiques se trouvent à la page 27

**i** Pour plus de précisions, visitez le site [telus.com/bios](http://telus.com/bios)

Les titres de TELUS représentent la totalité des actions ordinaires et des unités d'actions incessibles détenues au 31 décembre 2016. Les options de TELUS représentent celles détenues au 31 décembre 2016.



# Communiquer clairement et ouvertement

Comme tous les ans, nous nous sommes entretenus avec certains membres de notre équipe de la haute direction sur des enjeux qui comptent pour nos investisseurs, comme les stratégies suivies pour réussir sur un marché hautement concurrentiel et générer toujours plus de valeur à long terme pour nos actionnaires.

**PB**

**Phil Bates**

Vice-président à la direction (VPD), Exploitation et transformation de l'entreprise

**MM**

**Monique Mercier**

VPD, Affaires corporatives, chef des services juridiques et de la gouvernance

**JP**

**Jeffrey Puritt**

VPD, et président et chef de la direction, TELUS International

**ES**

**Eros Spadotto**

VPD, Stratégie de technologie

## Comment TELUS rehausse-t-elle l'excellence de son service à la clientèle?

**ES**

Comme la demande pour des services de transmission de données fiables augmente, nous améliorons sans cesse nos réseaux à large bande évolués en rehaussant leur fiabilité et en offrant des débits de transfert de données toujours plus rapides. Cette année, nous avons doté près de 2 300 sites cellulaires 4G LTE de nouvelles fréquences de spectre pour services mobiles et modernisé quatre sites LTE de Vancouver par la technologie LTE évoluée pro dont les débits théoriques peuvent atteindre 1 Gbps. Notre empreinte LTE atteint maintenant 35 millions de Canadiens, soit 97 % de la population. En outre, nous marquons du sceau de la fiabilité notre architecture de la technologie actuelle et à venir pour que l'expérience client soit toujours supérieure. Notre service Voix sur LTE, lancé depuis peu en C.-B. et en Alberta, en est un exemple. Nous étendons toujours plus nos réseaux à large bande, en y greffant la technologie à fibre optique, à toujours plus de foyers et d'entreprises. Ainsi, en 2016, nous avons introduit TELUS PureFibre dans 19 autres collectivités. Notre réseau à fibre optique s'étend maintenant à plus d'un million de foyers et d'entreprises dans 86 collectivités de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et de l'Est du Québec.

**MM**

Depuis huit ans, nous avons comme mission de faire passer les clients d'abord et de devenir la société la plus recommandée au monde. Or, à l'échelle nationale, nous dépassons régulièrement nos objectifs d'affaires et devançons nos concurrents auprès des consommateurs, Koodo étant la marque mobile la plus recommandée. Ce succès, nous l'obtenons en faisant sans cesse évoluer l'expérience client et en demeurant à l'écoute des commentaires des clients auxquels nous répondons par des solutions innovantes toujours adaptées à leurs besoins. La protection de la vie privée est un autre moyen de faire passer les clients d'abord. C'est pourquoi nous avons ajouté plus d'information à notre site Web, [telus.com/vieprivee](http://telus.com/vieprivee), pour que nos clients comprennent mieux nos politiques en matière de vie privée et notre engagement à protéger leurs renseignements personnels.

## Que compte faire TELUS encore pour réussir sur un marché de plus en plus concurrentiel?

**PB**

Au cours des cinq dernières années, nous avons perfectionné notre technologie et amélioré les processus pour que nos réseaux et systèmes soient toujours plus performants et fiables et que nos coûts diminuent. Rien que l'année dernière, nous avons réduit le temps d'arrêt du réseau de 30 % et, dans certains cas, jusqu'à 60 %.

---

« Comme la demande pour des services de transmission de données fiables augmente, nous améliorons sans cesse nos réseaux à large bande évolués en rehaussant leur fiabilité et en offrant des débits de transfert de données toujours plus rapides. »

Eros Spadotto

---

Non seulement l'expérience client en ressort améliorée, mais nous pouvons ainsi consacrer plus de temps aux initiatives proactives qui améliorent davantage cette expérience.

**JP** Comptant dans son équipe plus de 25 000 membres répartis dans huit pays qui servent les clients dans plus de 35 langues, TELUS International apporte toujours plus de diversification au profil de croissance à long terme de TELUS. Sur le plan de l'impartition des processus d'affaires et des TI, notre progression sur notre chemin vers l'excellence est indéniable. L'an dernier, nous avons conclu une entente avec Baring Private Equity Asia qui acquiert ainsi une participation de 35 % dans TELUS International. Cette transaction nous permet de tirer parti de la forte présence de Baring Asia sur le marché asiatique et de son expérience à l'échelle mondiale. Elle nous garantit aussi l'accès à un capital-développement excédentaire considérable qui, avec la croissance des produits et du BAIIA d'au moins 10 % de TELUS International, permet à TELUS de poursuivre le développement de son infrastructure au Canada et de rester concurrentielle sur un marché complexe.

---

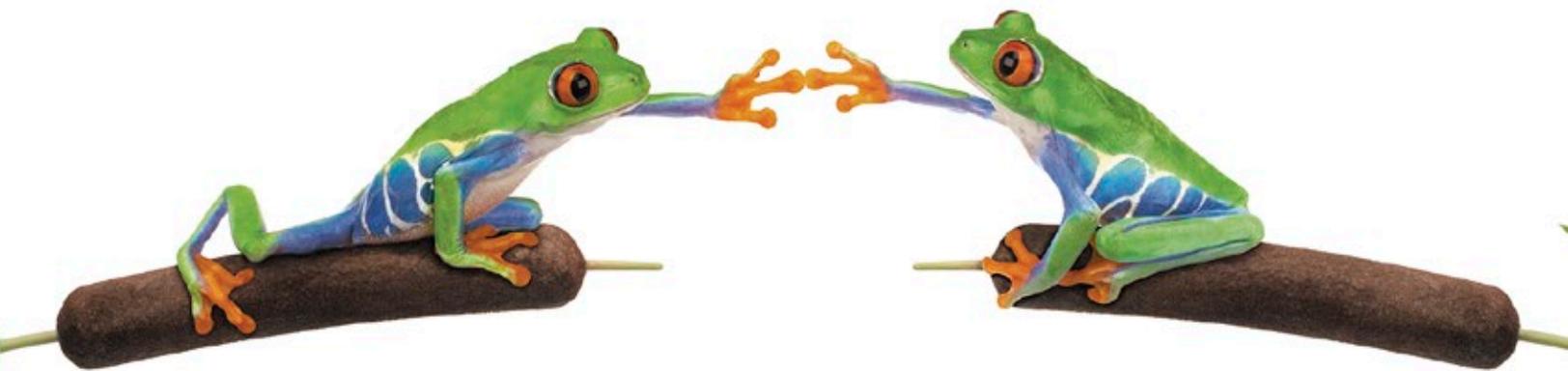
« Depuis huit ans, nous avons comme mission de faire passer les clients d'abord et de devenir la société la plus recommandée au monde. »

Monique Mercier

---

### Quelles innovations avantageuses pour les clients TELUS compte-t-elle introduire?

**ES** Nous avons mis à l'essai nos technologies mobiles 5G dans notre Labo virtuel de Vancouver où, avec notre fournisseur principal, nous avons atteint des débits mobiles révolutionnaires de près de 30 Gbps, soit 200 fois plus rapides que ceux de la technologie LTE courante. Notre Labo virtuel supportera cette évolution des technologies et des services jusqu'en 2020. Nous avons également déployé sur le marché un réseau hétérogène (HetNet) qui améliorera grandement l'expérience dans les centres urbains à haute densité. Nos clients profitent de plusieurs innovations que nous avons apportées à Télé OPTIK, comme le premier service de télévision 4K lancé dans l'Ouest du Canada et l'accès à la gamme complète de la programmation Télé OPTIK 4K, dont Netflix 4K, au moyen d'une application Netflix actualisée. Notre nouveau forfait Internet 150/150 sur réseau à fibre optique nous permet d'offrir aux clients des débits de téléchargement et de téléversement symétriques de 150 Mbps. Voici un facteur de différenciation clé qui nous distingue de notre principal concurrent en câblodistribution.



---

« TELUS International, qui n'avait qu'un seul établissement à Manille, est devenue en 11 ans à peine une entreprise mondiale offrant ses services à certaines des marques les plus emblématiques du monde. »

Jeffrey Puritt

---

**PB** Nous sommes toujours à la recherche de nouveaux moyens pour offrir une meilleure expérience client. C'est donc par l'amélioration continue que nous réussissons à offrir de nouveaux services et ressources plus rapidement. Ainsi, nous avons plus que doublé le nombre d'équipes employant des modes de livraison de logiciels avancés pour mieux présenter aux clients de nouvelles ressources à moindre coût et plus rapidement. Nous avons aussi investi plus d'efforts dans la formation des clients à la mise en service et au renouvellement. Cet investissement s'est traduit par une hausse importante de l'adoption d'outils numériques de gestion de comptes : les mises en service et les renouvellements en boutique comprennent progressivement plus d'inscriptions à l'application Mon compte TELUS qui permet aux clients de gérer et de faire le suivi de leurs produits et services comme il leur convient.

### Pourquoi la culture d'entreprise primée représente-t-elle un avantage concurrentiel de TELUS?

**JP** TELUS International, qui n'avait qu'un seul établissement à Manille, est devenue en 11 ans à peine une entreprise mondiale offrant ses services à certaines des marques les plus emblématiques du monde. Malgré cette croissance rapide, notre mobilisation et notre équipe demeurent au cœur de tout ce que nous entreprenons. Nous investissons dans nos employés – dans leurs carrières, leur formation et leur bien-être – et, à leur tour, ils nous récompensent par leur fidélité et leur mobilisation, donnant lieu à une clientèle satisfaite et à la croissance de notre entreprise. Notre engagement communautaire fait sans aucun doute partie intégrante de la marque TELUS à l'échelle mondiale. En 2016, nous avons célébré la 10<sup>e</sup> édition des Journées du bénévolat de TELUS International où plus de 8 200 membres de notre équipe ont participé à 11 activités partout dans le monde. Ce sont de telles initiatives qui encouragent la mobilisation et une forte culture, qui nous distingue du lot et qui sont à l'origine des excellents résultats d'exploitation et résultats financiers.

**MM** Pour soutenir et maintenir notre culture d'entreprise, nous réalisons chaque année le sondage L'heure juste pour mettre en lumière les difficultés éprouvées par les membres de notre équipe et leurs préoccupations.

---

« Nous sommes toujours à la recherche de nouveaux moyens pour offrir une meilleure expérience client. C'est donc par l'amélioration continue que nous réussissons à offrir de nouveaux services et ressources plus rapidement. »

Phil Bates

---

Nous travaillons ensuite main dans la main pour traiter ces questions au moyen de notre programme de processus équitables, qui nous permet de garder efficacement le dialogue ouvert. Notre approche contemporaine du travail est un autre aspect de la culture d'entreprise de TELUS qui s'avère un atout concurrentiel. En 2016, près de 70 % des membres de l'équipe admissibles à notre attrayant programme Styles de travail ont travaillé hors des locaux de TELUS au moins quelques jours par semaine, bénéficiant ainsi d'un meilleur équilibre travail-vie personnelle et réduisant notre empreinte environnementale globale.

### En conclusion, comment TELUS réussira-t-elle à s'élever toujours plus haut?

**ES** TELUS investit dans tous les secteurs d'activité propres à assurer une croissance durable. Nos investissements dans la technologie à large bande, les infrastructures de réseau et le spectre pour les services mobiles nous mettent en excellente position pour faire fructifier nos acquis.

**PB** Nous sommes résolus à fournir la meilleure fiabilité de réseau du secteur et une expérience client inégalée, qui nous distinguent de la concurrence et nous permettent de mieux servir notre clientèle qui s'agrandit toujours plus.

**JP** En misant sur notre équipe, notre promesse Les clients d'abord et notre objectif de doubler la taille de TELUS International au cours des cinq prochaines années, nous stimulerons la croissance durable et diversifiée de TELUS.

**MM** Grâce à notre stratégie éprouvée, à notre talentueuse équipe et à notre culture rassembleuse, nous façonnons une croissance soutenue et rentable, nous fidélisons notre clientèle et nous rendons le futur simple pour nos actionnaires, nos clients et nos collectivités.

# Conseil d'administration



**1 R.H. (Dick) Auchinleck,**  
**président du conseil de TELUS**  
 Domicile : Victoria (Colombie-Britannique)  
 Administrateur depuis : 2003  
 Comité de TELUS : Audit  
 Titres de TELUS : 176 695

**2 Micheline Bouchard**  
 Domicile : Montréal (Québec)  
 Administratrice depuis : 2004  
 Comités de TELUS : Retraite et  
 Ressources humaines et rémunération  
 Titres de TELUS : 96 542

**3 Raymond T. Chan**  
 Domicile : Calgary (Alberta)  
 Administrateur depuis : 2013  
 Comités de TELUS : Audit et  
 Ressources humaines et rémunération  
 Titres de TELUS : 33 299

**4 Stockwell Day**  
 Domicile : Vancouver (Colombie-Britannique)  
 Administrateur depuis : 2011  
 Comités de TELUS : Ressources humaines  
 et rémunération; et président, Retraite  
 Titres de TELUS : 29 275

**5 Lisa de Wilde**  
 Domicile : Toronto (Ontario)  
 Administratrice depuis : 2015  
 Comités de TELUS : Gouvernance  
 et Retraite  
 Titres de TELUS : 9 920

**6 Darren Entwistle**  
 Domicile : Vancouver (Colombie-Britannique)  
 Administrateur depuis : 2000  
 Titres de TELUS : 638 064

**7 Mary Jo Haddad**  
 Domicile : Oakville (Ontario)  
 Administratrice depuis : 2014  
 Comités de TELUS : Gouvernance et  
 Ressources humaines et rémunération  
 Titres de TELUS : 15 470

**8 John S. Lacey**  
 Domicile : Thornhill (Ontario)  
 Administrateur depuis : 2000  
 Comité de TELUS : Président,  
 Ressources humaines et rémunération  
 Titres de TELUS : 150 899

**9 William (Bill) A. MacKinnon**  
 Domicile : Toronto (Ontario)  
 Administrateur depuis : 2009  
 Comité de TELUS : Président, Audit  
 Titres de TELUS : 70 422

**10 John Manley**  
 Domicile : Ottawa (Ontario)  
 Administrateur depuis : 2012  
 Comités de TELUS : Retraite; et président,  
 Gouvernance  
 Titres de TELUS : 29 641

**11 Sarabjit (Sabi) S. Marwah**  
 Domicile : Toronto (Ontario)  
 Administrateur depuis : 2015  
 Comités de TELUS : Audit et Gouvernance  
 Titres de TELUS : 14 273

**12 David Mowat**  
 Domicile : Edmonton (Alberta)  
 Administrateur depuis : 2016  
 Comité de TELUS : Audit  
 Titres de TELUS : 7 194

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 2016.

 Pour plus de précisions, visitez le site [telus.com/bios](http://telus.com/bios)



# Toujours plus haut pour la bonne gouvernance et l'intégrité

Chez TELUS, nous sommes déterminés à suivre des pratiques saines et efficaces en matière de gouvernance et de présentation d'une information fidèle et complète. Nous revoyons et améliorons sans cesse nos pratiques et cherchons constamment à faire preuve d'une grande transparence et intégrité.

### Renouvellement du conseil et de ses comités

David Mowat, président et chef de la direction d'ATB Financial, a été élu en mai à titre d'administrateur. Il apporte un important bagage en expertise stratégique et en expérience opérationnelle dans les domaines de la finance, de la comptabilité et du commerce de détail. Nous avons mis en œuvre notre plan de relève pour les présidents de comité en 2016 en nommant Mary Jo Haddad au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération. Cette nomination prévoit une coprésidence et une transition pendant lesquelles Mary Jo pourra se préparer à succéder à John Lacey à la tête de ce comité en 2017 et permet au conseil de planifier la transition sans heurt, dans un esprit de continuité et de stabilité.

### Promotion de la diversité administrative

Nous croyons que favoriser la diversité au sein de notre conseil nous permet de tirer parti d'un large éventail d'expériences et de perspectives et de mieux refléter les collectivités et les clients auxquels nous offrons nos services. Conformément à notre politique de diversité administrative du conseil, nous nous sommes fixés les objectifs suivants : compter, d'ici mai 2017, au moins 30 pour cent d'administrateurs d'origines diverses, au moins 25 pour cent de chaque sexe et hausser ce pourcentage à 30 pour cent d'ici 2018. Actuellement, 45 pour cent (cinq membres) de nos administrateurs indépendants reflètent cette diversité et 27 pour cent (trois membres) sont des femmes.

### Souci de l'intégrité

Chez TELUS, partager le même souci de l'intégrité est la clef de voûte de notre culture et jette les bases qu'il nous faut pour mériter la confiance de nos clients, de nos investisseurs et des membres de notre équipe.

Comme nous reconnaissons l'importance d'adhérer à des normes éthiques rigoureuses, nous revoyons chaque année notre code d'éthique et de conduite afin qu'il reste pertinent pour les membres de l'équipe. Nous mettons également à jour Intégrité, notre cours en ligne qui établit les attentes de TELUS sur la conduite des affaires et les interactions entre membres de l'équipe, ainsi qu'avec les clients, les investisseurs et les collectivités. Ce cours obligatoire pour tous les membres de l'équipe et la majorité de nos sous-traitants, s'attarde à quatre thèmes principaux – l'éthique, la protection de la vie privée, la sécurité et le respect.

Nous maintenons la LigneÉthique réservée aux questions et aux plaintes anonymes et confidentielles sur les contrôles internes, la comptabilité ou 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 2016, pour la 14<sup>e</sup> année de suite, de tous les appels reçus, aucun n'impliquait un manquement de la part d'un membre de l'équipe jouant un rôle important dans le contrôle interne de l'information financière.

Notre souci de l'intégrité met la protection de la vie privée de nos clients et le maintien de leur confiance au cœur de nos préoccupations. En 2016, pour plus de transparence, des renseignements ont été ajoutés sur notre site Web sur la protection de la vie privée, ce qui permet à nos clients de mieux comprendre nos pratiques à cet égard et d'obtenir des explications claires sur la façon dont nous protégeons leurs renseignements personnels. Pour plus de précisions, visitez l'adresse [telus.com/vieprivee](http://telus.com/vieprivee).

### Communication proactive avec les intervenants

Conformément à notre politique d'engagement des actionnaires qui a été adoptée à titre de politique distincte par notre conseil en 2015, nous avons activement poursuivi les discussions avec nos actionnaires en offrant diverses occasions de dialogues ouverts et sincères. Nous misons aussi toujours sur la communication constante et opportune avec les investisseurs pour qu'ils puissent prendre des décisions en matière de placement éclairées et judicieuses.



Il est possible de consulter la description complète des pratiques de gouvernance de TELUS, dont le Guide sur la politique du conseil d'administration et de l'information sur nos pratiques de gouvernance par rapport à celles requises par la Bourse de New York (NYSE) dans la circulaire d'information de 2017 de TELUS ou à l'adresse [telus.com/governance](http://telus.com/governance)

## Meilleures pratiques bien établies

Nous sommes à l'avant-garde dès qu'il s'agit d'assurer l'excellence en gouvernance d'entreprise. Voici certaines de nos meilleures pratiques :

- Nous avons tenu notre sixième vote consultatif annuel sur la rémunération de la haute direction en 2016 et obtenu l'approbation de 89,9 pour cent des actionnaires
- Nous élisons nos administrateurs selon une politique de vote majoritaire énoncée depuis 2007
- Nous avons adopté, en 2013, une politique de récupération qui nous permet de récupérer la rémunération incitative d'un membre de la haute direction en cas de déclaration fautive ou trompeuse importante ou d'erreur importante dans les états financiers, d'inconduite et de versement excédentaire de la rémunération incitative attribuable au retraitement de l'information financière. Il importe de noter qu'aucun incident semblable ne s'est produit chez TELUS
- Nous améliorons sans cesse notre culture de prise en charge des risques et notre excellent cadre de gouvernance et d'appréciation des risques et nous demandons à la direction et au conseil d'évaluer les perceptions, la tolérance et la résilience à leur égard et d'intégrer leur appréciation des risques dans leurs décisions clés. Des mises à jour trimestrielles adressées à la haute direction et au conseil présentent les points saillants sur les stratégies d'atténuation des principaux risques de l'entreprise
- Nous greffons à nos pratiques d'évaluation et d'atténuation des risques un Comité de gouvernance sur la gestion des fraudes et un Comité directeur sur la gestion de la sécurité, ainsi qu'une politique de conduite fiscale et de gestion des risques
- Nous respectons de notre propre gré les dispositions sur la définition élargie d'indépendance des normes de gouvernance de la NYSE.



En 2016, TELUS a organisé quatre téléconférences en webdiffusion, et nous avons participé à de nombreuses conférences et tournées à l'intention des investisseurs. Vous pouvez les visionner ou vous renseigner sur les activités à venir à l'adresse [telus.com/investors](http://telus.com/investors). Les membres de la haute direction de TELUS ont aussi rencontré beaucoup d'investisseurs institutionnels au Canada, aux États-Unis et en Europe.

### Reconnaissance pour nos efforts

Nous continuons d'être reconnus pour l'excellence de notre gouvernance d'entreprise et de notre information.

Ainsi, en 2016, notre information d'entreprise a été jugée la meilleure au Canada par Comptables professionnels agréés du Canada, c'est un prix que nous avons décroché à sept reprises au cours des dix dernières années. Nous avons également reçu le Prix d'excellence dans la catégorie Information sur la gouvernance d'entreprise. De plus, notre rapport annuel 2015 a été classé parmi les 20 meilleurs au monde pour la 14<sup>e</sup> année par le *Annual Report on Annual Reports*, classement international des 400 meilleurs rapports.



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



# Toujours plus de valeur pour l'investisseur

Pour 2016, l'équipe TELUS affiche les meilleurs résultats financiers du secteur et aussi en fidélisation des clients. Parce que nous avons suivi proactivement et rigoureusement notre stratégie, nous avons dégagé une croissance des produits, du bénéfice et du nombre d'abonnés dans nos deux secteurs mobile et filaire, maintenu nos investissements dans notre réseau à fibre optique et fait fructifier le capital de nos actionnaires, le tout en demeurant résolument axés sur la rentabilité.

## Croissance et valeur pour l'actionnaire : toujours plus haut

Nos résultats financiers de 2016 dénotent une croissance rentable de notre clientèle. En fin d'exercice, nous comptons 12,7 millions de connexions clients, dont 365 000 nouvelles connexions au service mobile postpayé, à Internet haute vitesse et au service de télévision. TELUS est l'une des rares entreprises du secteur à connaître une croissance rentable dans ses deux secteurs mobile et filaire. En outre, la mise en place de diverses mesures d'efficacité nous a permis de profiter d'une marge plus étendue. Nos produits consolidés, excluant les coûts de restructuration et autres coûts, ont augmenté de 2,4 pour cent et le BAIIA, de 4,9 pour cent. Le bénéfice par action, excluant la charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis, s'est hissé à 2,44 dollars.

« C'est la sixième année sur les sept dernières où TELUS procure à l'actionnaire un rendement d'au moins dix pour cent, démontrant ainsi que, malgré les nombreux défis concurrentiels et économiques, nos résultats demeurent excellents grâce à notre stratégie rigoureusement suivie. »

Grâce à sa qualité supérieure, notre excellent bilan nous a permis notamment de réaliser en 2016 notre premier placement de titres de créance en dollars américains depuis 2001. Ainsi, nous diversifions davantage notre bassin d'investisseurs tout en baissant notre coût moyen pondéré d'emprunt à long terme qui atteint 4,22 pour cent. En outre, la durée moyenne jusqu'à l'échéance de notre dette à long terme passe maintenant à 10,4 ans.

Avec les dividendes réinvestis au moyen de notre programme de croissance du dividende inégalé dans le secteur, nous avons procuré à nos actionnaires un rendement total de 17 pour cent en 2016.

## Objectifs consolidés pour 2017<sup>1,2</sup>



**Produits**  
13,120 à  
13,250 milliards \$



**BAIIA<sup>3</sup>**  
4,850 à  
4,995 milliards \$



**Bénéfice par action  
de base**  
2,49 à 2,64 \$



**Dépenses d'investissement  
(excluant les licences  
de spectres)**

1 Consulter la Mise en garde concernant les énoncés prospectifs figurant à la page 38 du présent rapport.

2 Ne tient pas compte de l'effet de l'acquisition des abonnés des services mobiles postpayés de Manitoba Telecom Services et de ses magasins.

3 Ne tient pas compte des coûts de restructuration et autres coûts. Pour la définition de cette mesure non conforme aux PCGR, consulter la rubrique 11 du rapport de gestion dans le présent rapport.

« TELUS est l'une des rares entreprises du secteur à connaître une croissance rentable dans ses deux secteurs mobile et filaire. »

C'est la sixième année sur les sept dernières où TELUS procure à l'actionnaire un rendement d'au moins dix pour cent, démontrant ainsi que, malgré les nombreux défis concurrentiels et économiques, nos résultats demeurent excellents grâce à notre stratégie rigoureusement suivie.

### Toujours plus haut, pour un avenir prospère

Dans cette optique, pour offrir de la valeur aux investisseurs et soutenir jusqu'à la fin de 2019 notre programme de croissance du dividende ciblant une hausse annuelle de 7 à 10 pour cent, voici ce que nous comptons faire :

- Mener à bien notre stratégie de croissance rentable
- Conserver notre excellent bilan et gérer avec soin les capitaux au fil du temps

- Poursuivre les investissements stratégiques dans notre réseau, sa fiabilité et son efficacité
- Maximiser la valeur de nos placements pour favoriser la croissance rentable et des flux de trésorerie disponibles positifs
- Mettre en place nos mesures de productivité et d'efficacité pour atteindre une structure de coûts optimale
- Renforcer notre bilan d'excellence en information d'entreprise et en gouvernance.

L'équipe TELUS est résolue à se hisser toujours plus haut, au-dessus de la concurrence, et à rendre le futur simple à tous nos partenaires, plus particulièrement nos clients. Notre approche proactive, qui nous a déjà permis de nous distinguer, nous ouvre la voie pour atteindre nos audacieux objectifs consolidés de 2017 sous l'impulsion autant de notre secteur mobile que de notre secteur filaire.

Cordialement,



Doug French

Vice-président à la direction et chef des services financiers

Le 17 février 2017

## Revue financière

### 30-31

Lettre du chef des services financiers aux investisseurs

Coup d'œil sur la performance financière de TELUS et nos démarches pour créer de la valeur pour nos investisseurs

### 32-37

Statistiques financières et opérationnelles

Information financière et données opérationnelles, annuelles et trimestrielles

### 38-107

Rapport de gestion

Présentation de notre situation financière et de notre performance financière

### 108-166

États financiers consolidés

États financiers consolidés de 2016 et notes annexes

### 167-172

Ressources supplémentaires pour les investisseurs

Glossaire et renseignements à l'intention des investisseurs



# Information financière annuelle consolidée

## Consolidé

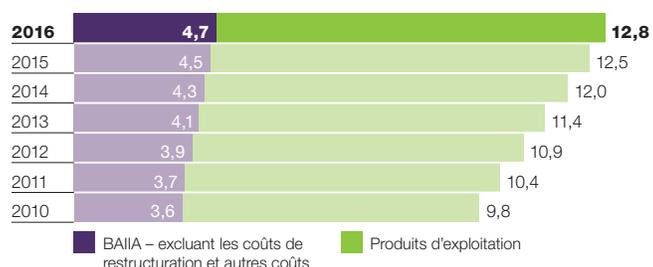
Compte de résultats (en millions)	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Produits d'exploitation	<b>12 799 \$</b>	12 502 \$	12 002 \$	11 404 \$	10 921 \$	10 397 \$	9 792 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements <sup>1</sup>	<b>8 091</b>	8 014	7 711	7 288	7 014	6 697	6 144
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts <sup>1</sup>	<b>4 708</b>	4 488	4 291	4 116	3 907	3 700	3 648
Coûts de restructuration et autres coûts <sup>1,2</sup>	<b>479</b>	226	75	98	48	35	80
BAIIA <sup>1</sup>	<b>4 229</b>	4 262	4 216	4 018	3 859	3 665	3 568
Amortissements	<b>2 047</b>	1 909	1 834	1 803	1 865	1 810	1 741
Bénéfice d'exploitation	<b>2 182</b>	2 353	2 382	2 215	1 994	1 855	1 827
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	<b>520</b>	447	443	424	374	383	475
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	<b>-</b>	-	13	23	-	-	52
Bénéfice avant impôt	<b>1 662</b>	1 906	1 926	1 768	1 620	1 472	1 300
Charge d'impôt sur le résultat	<b>426</b>	524	501	474	416	346	313
Bénéfice net	<b>1 236 \$</b>	1 382 \$	1 425 \$	1 294 \$	1 204 \$	1 126 \$	987 \$
Bénéfice net attribuable aux actions de participation <sup>3</sup>	<b>1 223 \$</b>	1 382 \$	1 425 \$	1 294 \$	1 204 \$	1 130 \$	983 \$

Information sur les actions <sup>3,4</sup>	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Nombre moyen pondéré total de base d'actions en circulation (en millions)	<b>592</b>	603	616	640	651	649	640
Nombre d'actions en circulation en fin d'exercice (en millions)	<b>590</b>	594	609	623	652	650	645
Bénéfice par action (BPA) de base	<b>2,06 \$</b>	2,29 \$	2,31 \$	2,02 \$	1,85 \$	1,74 \$	1,53 \$
Dividendes déclarés par action de participation	<b>1,84</b>	1,68	1,52	1,36	1,22	1,1025	1,00

Situation financière (en millions)	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Immobilisations, au coût <sup>5</sup>	<b>46 684 \$</b>	44 686 \$	41 512 \$	38 575 \$	37 189 \$	36 586 \$	35 203 \$
Amortissement cumulé <sup>5</sup>	<b>25 856</b>	24 965	24 592	23 616	22 843	22 469	21 220
Total des actifs	<b>27 729</b>	26 406	23 217	21 566	20 445	19 931	19 624
Dette nette <sup>6</sup>	<b>12 652</b>	11 953	9 393	7 592	6 577	6 959	6 869
Total des capitaux investis <sup>7</sup>	<b>20 546</b>	19 566	16 809	15 576	14 223	14 461	14 649
Dette à long terme	<b>11 604</b>	11 182	9 055	7 493	5 711	5 508	5 209
Capitaux propres	<b>7 936</b>	7 672	7 454	8 015	7 686	7 513	7 781

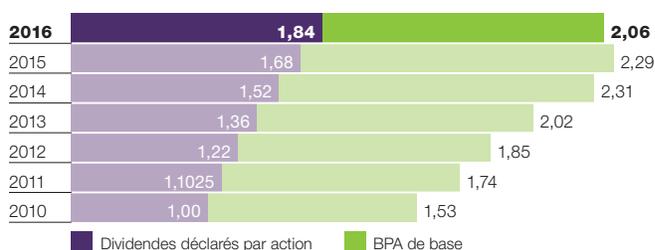
### Produits d'exploitation et BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts<sup>1</sup>

(en milliards de dollars)



### Dividendes déclarés par action<sup>3,4</sup> et BPA de base<sup>3,4</sup>

(en dollars)



# Information financière trimestrielle consolidée

## Consolidé

Compte de résultats (en millions)	T4 2016	T3 2016	T2 2016	T1 2016	T4 2015	T3 2015	T2 2015	T1 2015
Produits d'exploitation	<b>3 305 \$</b>	<b>3 238 \$</b>	<b>3 148 \$</b>	<b>3 108 \$</b>	3 217 \$	3 155 \$	3 102 \$	3 028 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements <sup>1</sup>	<b>2 188</b>	<b>2 047</b>	<b>1 936</b>	<b>1 920</b>	2 140	2 036	1 962	1 876
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts <sup>1</sup>	<b>1 117</b>	<b>1 191</b>	<b>1 212</b>	<b>1 188</b>	1 077	1 119	1 140	1 152
Coûts de restructuration et autres coûts <sup>1,2</sup>	<b>348</b>	<b>60</b>	<b>23</b>	<b>48</b>	99	51	59	17
BAIIA <sup>1</sup>	<b>769</b>	<b>1 131</b>	<b>1 189</b>	<b>1 140</b>	978	1 068	1 081	1 135
Amortissements	<b>533</b>	<b>515</b>	<b>499</b>	<b>500</b>	518	471	464	456
Bénéfice d'exploitation	<b>236</b>	<b>616</b>	<b>690</b>	<b>640</b>	460	597	617	679
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	<b>134</b>	<b>129</b>	<b>134</b>	<b>123</b>	114	106	110	117
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	-	-	-	-	-	-	-	-
Bénéfice avant impôt	<b>102</b>	<b>487</b>	<b>556</b>	<b>517</b>	346	491	507	562
Charge d'impôt sur le résultat	<b>15</b>	<b>132</b>	<b>140</b>	<b>139</b>	85	126	166	147
Bénéfice net	<b>87 \$</b>	<b>355 \$</b>	<b>416 \$</b>	<b>378 \$</b>	261 \$	365 \$	341 \$	415 \$
Bénéfice net attribuable aux actions de participation	<b>81 \$</b>	<b>348 \$</b>	<b>416 \$</b>	<b>378 \$</b>	261 \$	365 \$	341 \$	415 \$

Information sur les actions	T4 2016	T3 2016	T2 2016	T1 2016	T4 2015	T3 2015	T2 2015	T1 2015
Nombre moyen pondéré total de base d'actions en circulation (en millions)	<b>591</b>	<b>592</b>	<b>593</b>	<b>593</b>	598	601	605	608
Nombre d'actions en circulation en fin de période (en millions)	<b>590</b>	<b>591</b>	<b>592</b>	<b>593</b>	594	600	602	605
BPA de base	<b>0,14 \$</b>	<b>0,59 \$</b>	<b>0,70 \$</b>	<b>0,64 \$</b>	0,44 \$	0,61 \$	0,56 \$	0,68 \$
Dividendes déclarés par action de participation	<b>0,48</b>	<b>0,46</b>	<b>0,46</b>	<b>0,44</b>	0,44	0,42	0,42	0,40

- Mesures non conformes aux 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.
- Comprend la somme de 305 millions de dollars comptabilisée au titre de la charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis au quatrième trimestre de 2016.
- Actions de participation : actions ordinaires, et avant le 4 février 2013, actions ordinaires et actions sans droit de vote.
- Ajustée selon le fractionnement d'actions à raison de deux pour une, fait le 16 avril 2013.
- Comprend les immobilisations corporelles et incorporelles.
- Calcul de la dette à long terme, excluant les frais d'émission des titres de créance non amortis, la tranche à court terme de la dette à long terme, les emprunts à court terme et le passif de couverture net reporté ayant trait au papier commercial et aux billets en dollars américains (avant 2011), moins le 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) et la trésorerie et les placements temporaires.
- Dette nette plus les 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 2016.

### Produits d'exploitation (en millions de dollars)

T4 16	<b>3 305</b>
T3 16	<b>3 238</b>
T2 16	<b>3 148</b>
T1 16	<b>3 108</b>
T4 15	3 217
T3 15	3 155
T2 15	3 102
T1 15	3 028

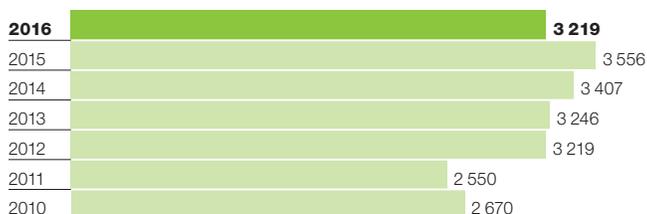
### BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts<sup>1</sup> (en millions de dollars)

T4 16	<b>1 117</b>
T3 16	<b>1 191</b>
T2 16	<b>1 212</b>
T1 16	<b>1 188</b>
T4 15	1 077
T3 15	1 119
T2 15	1 140
T1 15	1 152

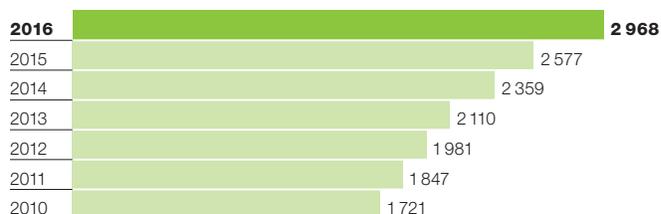
# Statistiques opérationnelles annuelles

Consolidé	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
<b>Information tirée de l'état des flux de trésorerie</b>							
Entrées liées aux activités d'exploitation (en millions)	<b>3 219 \$</b>	3 556 \$	3 407 \$	3 246 \$	3 219 \$	2 550 \$	2 670 \$
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	<b>(2 923)</b>	(4 477)	(3 668)	(2 389)	(2 058)	(1 968)	(1 731)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	<b>(87)</b>	1 084	(15)	(628)	(1 100)	(553)	(963)
<b>Ratios de rentabilité</b>							
Ratio de distribution <sup>1</sup>	<b>89 %</b>	73 %	66 %	67 %	66 %	63 %	65 %
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires <sup>2</sup>	<b>15,4 %</b>	18,3 %	17,8 %	16,8 %	15,6 %	14,4 %	13,0 %
Flux de trésorerie/actif <sup>3</sup>	<b>11,6 %</b>	13,5 %	14,7 %	15,1 %	15,7 %	12,8 %	13,6 %
<b>Ratios d'endettement et de couverture</b>							
Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA <sup>4</sup>	<b>8,32</b>	9,65	9,47	10,47	11,77	9,81	6,99
Ratio dette nette/BAIIA <sup>5,6</sup>	<b>2,69</b>	2,66	2,19	1,84	1,68	1,88	1,88
<b>Autres mesures</b>							
BAIIA <sup>6</sup> , moins les dépenses d'investissement (en millions)	<b>1 740 \$</b>	1 911 \$	1 932 \$	2 006 \$	1 926 \$	1 853 \$	1 927 \$
Flux de trésorerie disponibles (en millions) <sup>7</sup>	<b>141 \$</b>	1 078 \$	1 057 \$	1 051 \$	1 331 \$	997 \$	939 \$
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre (en millions)	<b>2 968 \$</b>	2 577 \$	2 359 \$	2 110 \$	1 981 \$	1 847 \$	1 721 \$
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	<b>145 \$</b>	2 048 \$	1 171 \$	67 \$	–	–	–
Intensité des dépenses d'investissement <sup>8</sup>	<b>23 %</b>	21 %	20 %	19 %	18 %	18 %	18 %
Total des connexions clients (en milliers) <sup>9</sup>	<b>12 673</b>	12 495	12 228	11 685	11 474	11 050	10 560
<b>Information liée aux employés</b>							
Total des salaires et des avantages (en millions) <sup>6</sup>	<b>2 985 \$</b>	3 007 \$	2 851 \$	2 743 \$	2 474 \$	2 258 \$	2 205 \$
Total de l'effectif actif <sup>10</sup>	<b>51 300</b>	47 700	43 700	43 400	42 400	41 100	34 800
Effectif en équivalent temps plein (ETP)	<b>50 500</b>	46 600	42 700	42 300	41 400	40 100	33 900
BAIIA par l'effectif en ETP moyen (en milliers) <sup>6</sup>	<b>98 \$</b>	101 \$	103 \$	99 \$	98 \$	99 \$	107 \$

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



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



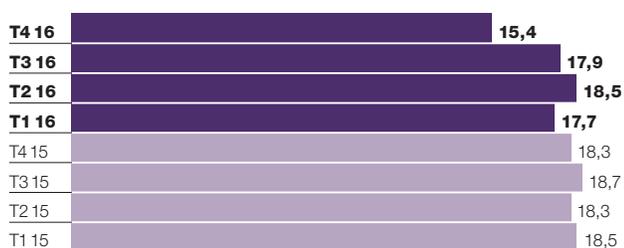
# Statistiques opérationnelles trimestrielles

Consolidé	T4 2016	T3 2016	T2 2016	T1 2016	T4 2015	T3 2015	T2 2015	T1 2015
<b>Information tirée de l'état des flux de trésorerie</b>								
Entrées liées aux activités d'exploitation (en millions)	732 \$	1 032 \$	892 \$	563 \$	870 \$	1 025 \$	943 \$	718 \$
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	(848)	(680)	(735)	(660)	(625)	(549)	(2 377)	(926)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	138	(370)	(207)	352	(163)	(412)	(68)	1 727
<b>Ratios de rentabilité</b>								
Ratio de distribution <sup>1</sup>	89 %	76 %	74 %	76 %	73 %	69 %	69 %	65 %
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires <sup>2</sup>	15,4 %	17,9 %	18,5 %	17,7 %	18,3 %	18,7 %	18,3 %	18,5 %
Flux de trésorerie/actif <sup>3</sup>	11,6 %	12,1 %	12,3 %	12,7 %	13,5 %	13,9 %	14,1 %	14,0 %
<b>Ratios d'endettement et de couverture</b>								
Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA <sup>4</sup>	8,32	8,52	8,75	9,16	9,65	9,78	9,79	9,43
Ratio dette nette/BAIIA <sup>5,6</sup>	2,69	2,62	2,67	2,74	2,66	2,64	2,67	2,30
<b>Autres mesures</b>								
BAIIA <sup>6</sup> , moins les dépenses d'investissement (en millions)	323 \$	404 \$	443 \$	570 \$	422 \$	496 \$	476 \$	517 \$
Flux de trésorerie disponibles (en millions) <sup>7</sup>	(191)\$	98 \$	126 \$	108 \$	197 \$	310 \$	300 \$	271 \$
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre (en millions)	794 \$	787 \$	769 \$	618 \$	655 \$	623 \$	664 \$	635 \$
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	-	-	145 \$	-	46 \$	12 \$	1 688 \$	302 \$
Intensité des dépenses d'investissement <sup>8</sup>	24 %	24 %	24 %	20 %	20 %	20 %	21 %	21 %
Total des connexions clients (en milliers) <sup>9</sup>	12 673	12 577	12 494	12 443	12 495	12 436	12 342	12 260
<b>Information liée aux employés</b>								
Total des salaires et des avantages (en millions) <sup>6</sup>	751 \$	761 \$	739 \$	734 \$	778 \$	773 \$	741 \$	715 \$

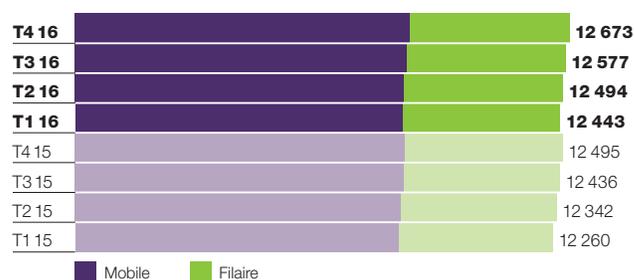
- La somme des derniers dividendes trimestriels déclarés par action, divisée par la somme du bénéfice par action de base déclaré au cours des quatre derniers trimestres.
- Le bénéfice attribuable aux actions de participation divisé par le nombre moyen trimestriel des actions de participation pour la période de 12 mois. Les ratios trimestriels sont calculés sur 12 mois.
- Les entrées liées aux activités d'exploitation divisées par l'actif total. Les ratios trimestriels sont fondés sur les flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation sur 12 mois.
- Le BAIIA, excluant les coûts de restructuration et autres coûts, divisé par les coûts de financement avant les primes au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et les intérêts capitalisés sur la dette à long terme, calculé sur 12 mois.
- La dette nette à la fin de la période, divisée par le BAIIA sur 12 mois, excluant les coûts de restructuration et autres coûts.
- Excluant les coûts de restructuration et autres coûts.
- Le BAIIA présenté, ajusté pour tenir compte des versements qui s'ajoutent aux frais liés à la rémunération à base d'actions, aux initiatives de restructuration et aux régimes à prestations définies, et déduction faite des intérêts en espèces, de l'impôt en espèces, du profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, des profits nets et du bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières, des profits liés à la vente d'immobilisations et des dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre. En 2011, TELUS a également déduit du BAIIA le profit de 17 millions de dollars lié à Transactel.
- Les dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre, divisées par les produits d'exploitation.
- La somme des abonnés au service mobile, des lignes d'accès au réseau (LAR) résidentielles et des abonnés à Internet et à la télévision (Télé OPTIK de TELUS et TELUS TV Satellite). Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, le nombre de connexions d'abonnés a été retraité pour exclure du solde d'ouverture des abonnements les 25 000 abonnés au service Internet commuté et inclure les 222 000 abonnés aux services prépayés de Public Mobile. TELUS a acquis la totalité de l'entreprise Public Mobile en novembre 2013. Depuis le 31 décembre 2015, les LAR d'affaires sont retirés du nombre d'abonnés présenté et, par conséquent, les périodes comparatives antérieures ont été ajustées pour exclure les LAR d'affaires. À la suite d'un examen des abonnements au cours du premier trimestre de 2016, 45 000 abonnés ont été retirés de notre solde d'ouverture d'abonnements au service mobile postpayé de 2016 et 21 000 abonnés ont été ajoutés à notre solde d'ouverture d'abonnements au service filaire Internet haute vitesse de 2016.
- À l'exclusion de l'effectif de TELUS International, le total de l'effectif actif était de 25 500 en 2016, de 27 000 en 2015, de 27 900 en 2014, de 28 300 en 2013, de 28 000 en 2012, de 27 800 en 2011 et de 26 400 en 2010. En 2013, TELUS a fait l'acquisition de Public Mobile, ajoutant 490 employés à son effectif.

Note: Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2016.

## Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires<sup>2</sup> (en pourcentage)



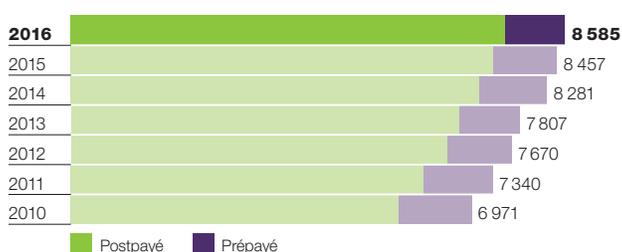
## Total des connexions clients<sup>9</sup> (en millions)



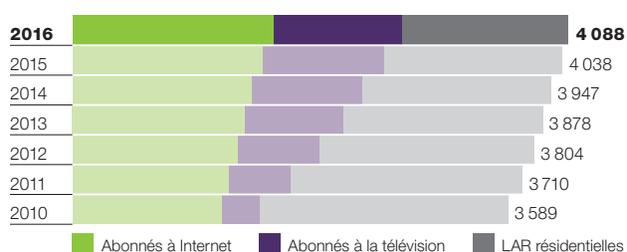
# Statistiques annuelles par secteur

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
<b>Secteur mobile</b>							
Produits d'exploitation tirés des services de réseau (en millions)	6 541 \$	6 298 \$	6 008 \$	5 641 \$	5 367 \$	5 004 \$	4 611 \$
Produits d'exploitation (en millions) <sup>1</sup>	7 173 \$	6 994 \$	6 641 \$	6 177 \$	5 886 \$	5 500 \$	5 045 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	4 146	4 107	3 884	3 543	3 415	3 321	3 027
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	3 027	2 887	2 757	2 634	2 471	2 179	2 018
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions) <sup>2</sup>	121	81	30	30	13	2	4
BAIIA (en millions)	2 906 \$	2 806 \$	2 727 \$	2 604 \$	2 458 \$	2 177 \$	2 014 \$
Marge du BAIIA <sup>3</sup>	42,2 %	41,3 %	41,5 %	42,6 %	42,0 %	39,6 %	40,0 %
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre (en millions)	982 \$	893 \$	832 \$	712 \$	711 \$	508 \$	463 \$
Paiement en trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	145 \$	2 048 \$	1 171 \$	67 \$	–	–	–
Ajouts bruts d'abonnés (en milliers) <sup>4</sup>	1 399	1 443	1 620	1 614	1 646	1 798	1 710
Ajouts nets d'abonnés (en milliers) <sup>4</sup>	173	176	252	307	331	369	447
Abonnés (en milliers) <sup>4,5,6</sup>	8 585	8 457	8 281	7 807	7 670	7 340	6 971
Part du marché du service mobile, en fonction des abonnés	29 %	29 %	28 %	27 %	28 %	28 %	28 %
Produits mensuels moyens par appareil d'abonné (PMAA) combinés <sup>4</sup>	65 \$	63 \$	62 \$	61 \$	60 \$	59 \$	58 \$
Frais d'acquisition par ajout brut d'abonné <sup>4</sup>	455 \$	418 \$	385 \$	400 \$	408 \$	386 \$	350 \$
Taux de désabonnement mensuel <sup>4</sup>	1,21 %	1,26 %	1,41 %	1,41 %	1,47 %	1,68 %	1,57 %
Taux de désabonnement mensuel des services postpayés	0,95 %	0,94 %	0,93 %	1,03 %	1,09 %	1,31 %	1,19 %
Population desservie (en millions) <sup>7</sup>	35,7	35,7	35,3	34,9	34,7	34,4	33,8
<b>Secteur filaire</b>							
Produits d'exploitation (en millions) <sup>1</sup>	5 878 \$	5 743 \$	5 590 \$	5 443 \$	5 246 \$	5 099 \$	4 935 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	4 197	4 142	4 056	3 961	3 810	3 578	3 305
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	1 681	1 601	1 534	1 482	1 436	1 521	1 630
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions) <sup>2</sup>	358	145	45	68	35	33	76
BAIIA (en millions)	1 323 \$	1 456 \$	1 489 \$	1 414 \$	1 401 \$	1 488 \$	1 554 \$
Marge du BAIIA <sup>3</sup>	28,6 %	27,9 %	27,4 %	27,2 %	27,4 %	29,8 %	33,0 %
Dépenses d'investissement (en millions)	1 986 \$	1 684 \$	1 527 \$	1 398 \$	1 270 \$	1 339 \$	1 258 \$
Abonnés à Internet (en milliers) <sup>8,9</sup>	1 655	1 566	1 475	1 420	1 359	1 286	1 229
Lignes d'accès au réseau (LAR) résidentielles en service (en milliers) <sup>10</sup>	1 374	1 467	1 556	1 643	1 767	1 915	2 046
Total des abonnés à la télévision (en milliers)	1 059	1 005	916	815	678	509	314

**Total des abonnés au service mobile<sup>4,5,6</sup>**  
(en milliers)



**Total des abonnés au service filaire<sup>8,9,10</sup>**  
(en milliers)



# Statistiques trimestrielles par secteur

	T4 2016	T3 2016	T2 2016	T1 2016	T4 2015	T3 2015	T2 2015	T1 2015
<b>Secteur mobile</b>								
Produits d'exploitation tirés des services de réseau (en millions)	1 681 \$	1 679 \$	1 608 \$	1 573 \$	1 595 \$	1 600 \$	1 568 \$	1 535 \$
Produits d'exploitation (en millions) <sup>1</sup>	1 856 \$	1 833 \$	1 768 \$	1 716 \$	1 789 \$	1 783 \$	1 736 \$	1 686 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	1 173	1 056	966	951	1 136	1 054	981	936
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	683	777	802	765	653	729	755	750
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions) <sup>2</sup>	85	18	9	9	25	14	36	6
BAIIA (en millions)	598 \$	759 \$	793 \$	756 \$	628 \$	715 \$	719 \$	744 \$
Marge du BAIIA <sup>3</sup>	36,8 %	42,4 %	45,4 %	44,6 %	36,5 %	40,9 %	43,5 %	44,5 %
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre (en millions)	249 \$	295 \$	258 \$	180 \$	209 \$	209 \$	227 \$	248 \$
Paiement en trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	–	–	145 \$	–	46 \$	12 \$	1 688 \$	302 \$
Ajouts bruts d'abonnés (en milliers)	398	379	331	291	371	390	355	327
Ajouts nets d'abonnés (en milliers)	78	80	40	(25)	36	69	63	8
Abonnés (en milliers) <sup>6</sup>	8 585	8 507	8 427	8 387	8 457	8 421	8 352	8 289
Part du marché du service mobile, en fonction des abonnés	29 %	29 %	29 %	29 %	29 %	29 %	29 %	29 %
PMAA combinés	66 \$	67 \$	64 \$	63 \$	64 \$	64 \$	63 \$	62 \$
Frais d'acquisition par ajout brut d'abonné	500 \$	435 \$	442 \$	435 \$	472 \$	400 \$	404 \$	392 \$
Taux de désabonnement mensuel	1,25 %	1,18 %	1,15 %	1,26 %	1,32 %	1,28 %	1,17 %	1,28 %
Taux de désabonnement mensuel des services postpayés	0,98 %	0,94 %	0,90 %	0,97 %	1,01 %	0,97 %	0,86 %	0,91 %
Population desservie (en millions) <sup>7</sup>	35,7	35,7	35,7	35,7	35,7	35,7	35,7	35,6
<b>Secteur filaire</b>								
Produits d'exploitation (en millions) <sup>1</sup>	1 515 \$	1 468 \$	1 442 \$	1 453 \$	1 489 \$	1 432 \$	1 423 \$	1 399 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	1 081	1 054	1 032	1 030	1 065	1 042	1 038	997
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	434	414	410	423	424	390	385	402
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions) <sup>2</sup>	263	42	14	39	74	37	23	11
BAIIA (en millions)	171 \$	372 \$	396 \$	384 \$	350 \$	353 \$	362 \$	391 \$
Marge du BAIIA <sup>3</sup>	28,6 %	28,2 %	28,4 %	29,1 %	28,5 %	27,3 %	27,0 %	28,8 %
Dépenses d'investissement (en millions)	545 \$	492 \$	511 \$	438 \$	446 \$	414 \$	437 \$	387 \$
Abonnés à Internet (en milliers) <sup>9</sup>	1 655	1 631	1 617	1 599	1 566	1 544	1 520	1 498
LAR résidentielles en service (en milliers) <sup>10</sup>	1 374	1 396	1 421	1 441	1 467	1 491	1 516	1 536
Total des abonnés à la télévision (en milliers)	1 059	1 043	1 029	1 016	1 005	980	954	937

1 Comprend les produits intersectoriels.

2 Comprend la somme de 305 millions de dollars comptabilisée au titre de la charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis au quatrième trimestre de 2016 : 70 millions de dollars dans le secteur mobile et 235 millions de dollars dans le secteur filaire.

3 Ne tient pas compte des coûts de restructuration et autres coûts.

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

5 Comprend l'ajustement du 1<sup>er</sup> avril 2013 retirant environ 76 000 abonnements au service machine à machine et l'ajustement du 1<sup>er</sup> octobre 2013 retirant environ 94 000 abonnements au service Mike.

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

7 Comprend la zone de couverture étendue résultant des conventions de partage de réseau conclues principalement avec Bell Canada.

8 Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, les abonnés à Internet commuté ne sont plus inclus dans le nombre d'abonnés à Internet.

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

10 Depuis le 31 décembre 2015, le nombre de LAR est retraité pour exclure les LAR d'affaires et, par conséquent, les périodes comparatives antérieures ont été ajustées pour exclure les LAR d'affaires.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2016.

# Rapport de gestion

## Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

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

Le présent rapport de gestion, y compris, tout particulièrement, la *rubrique 9*, « *Tendances générales, perspectives et hypothèses* », contient des énoncés prospectifs et des informations prospectives au sens des lois sur les valeurs mobilières applicables (collectivement, les énoncés prospectifs).

Les énoncés prospectifs incluent tous les énoncés qui ne renvoient pas à des faits historiques. Ils comprennent, sans s'y limiter, des énoncés concernant nos objectifs et nos stratégies aux fins de l'atteinte de ces objectifs, des énoncés concernant nos perspectives annuelles, nos cibles, notre programme pluriannuel de croissance du dividende et notre programme pluriannuel de rachat d'actions, et des énoncés concernant les tendances prévues en ce qui a trait à nos activités et à l'environnement au sein duquel nous exerçons nos activités (se reporter, en particulier, à la *rubrique 5*, « *Analyse des résultats d'exploitation* », et à la *rubrique 9*, « *Tendances générales, perspectives et hypothèses* »), de même qu'une bonne part de notre analyse portant sur l'atténuation des risques. Les mots *hypothèse*, *but*, *indication*, *objectif*, *perspective*, *stratégie*, *cible* et autres expressions semblables ou l'emploi, au futur ou au conditionnel, de verbes tels que *avoir pour but*, *s'attendre à*, *croire*, *pouvoir*, *avoir l'intention de*, *planifier*, *prévoir*, *viser à*, *chercher à*, *devoir* et *s'efforcer de* dénotent généralement des énoncés prospectifs.

Les énoncés prospectifs sont assujettis à des risques et incertitudes intrinsèques et ils se fondent sur des hypothèses concernant la conjoncture économique future et les plans d'action, y compris les hypothèses mentionnées à la *rubrique 9*, « *Tendances générales, perspectives et hypothèses* », et à la *rubrique 10*, « *Risques et gestion des risques* » du présent rapport de gestion. Les hypothèses sur lesquelles nos énoncés prospectifs se fondent pourraient se révéler inexactes; en conséquence, nos résultats ou les événements réels pourraient différer considérablement des attentes mentionnées, de façon expresse ou implicite, dans les énoncés prospectifs.

Les risques et les incertitudes susceptibles de faire en sorte que les résultats ou les événements réels diffèrent considérablement des énoncés prospectifs formulés dans le présent document et dans les autres documents déposés par TELUS comprennent, sans s'y limiter, les risques liés à l'intensification de la concurrence; aux demandes à l'égard de la technologie et aux changements perturbateurs touchant la technologie; aux dispositions réglementaires et aux modifications apportées au régime de réglementation; et à l'économie, aux questions d'ordre financier et d'autres risques, y compris les risques décrits ou dont il est fait mention à la *rubrique 10*, « *Risques et gestion des risques* », du présent rapport de gestion, qui sont intégrés par renvoi à la présente mise en garde concernant les énoncés prospectifs et qui ne sont pas censés 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 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 rapport de gestion, les énoncés prospectifs formulés dans le présent rapport de gestion ne reflètent pas l'incidence éventuelle d'éléments non récurrents ou exceptionnels ni des fusions, acquisitions, cessions ou autres regroupements d'entreprises ou transactions qui pourraient être annoncés ou qui pourraient survenir après la date du présent document.

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

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

Le 9 février 2017

Rubrique	Page	Rubrique	Page
<b>1 Introduction</b>	<b>40</b>	<b>7 Situation de trésorerie et sources de financement</b>	<b>67</b>
1.1 Préparation du rapport de gestion	40	7.1 Aperçu	67
1.2 Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités	40	7.2 Entrées liées aux activités d'exploitation	67
1.3 Faits saillants de 2016	41	7.3 Sorties liées aux activités d'investissement	67
1.4 Fiche d'évaluation des résultats (mesures clés du rendement)	44	7.4 Entrées (sorties) liées aux activités de financement	68
<b>2 Activités principales et stratégie</b>	<b>46</b>	7.5 Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement	70
2.1 Activités principales	46	7.6 Facilités de crédit	71
2.2 Impératifs stratégiques	46	7.7 Vente de créances clients	71
<b>3 Priorités de la société</b>	<b>48</b>	7.8 Notations du crédit	71
<b>4 Capacités</b>	<b>50</b>	7.9 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels	72
4.1 Principaux marchés et concurrents	50	7.10 Information sur les actions en circulation	75
4.2 Ressources opérationnelles	52	7.11 Transactions entre parties liées	75
4.3 Situation de trésorerie et sources de financement	53	<b>8 Questions comptables</b>	<b>75</b>
4.4 Contrôles et procédures de communication de l'information et changements au contrôle interne à l'égard de l'information financière	54	8.1 Estimations comptables critiques	75
<b>5 Analyse des résultats d'exploitation</b>	<b>55</b>	8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	79
5.1 Principales données financières de l'exercice	55	<b>9 Tendances générales, perspectives et hypothèses</b>	<b>80</b>
5.2 Sommaire des résultats trimestriels consolidés, tendances et compte rendu des résultats du quatrième trimestre	56	9.1 Industrie des télécommunications en 2016	80
5.3 Résultats d'exploitation consolidés	58	9.2 Perspectives générales et tendances au sein de l'industrie des télécommunications	81
5.4 Secteur des services mobiles	60	9.3 Hypothèses de TELUS pour 2017	83
5.5 Secteur des services filaires	63	9.4 Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des télécommunications	83
<b>6 Évolution de la situation financière</b>	<b>65</b>	<b>10 Risques et gestion des risques</b>	<b>87</b>
		10.1 Aperçu	87
		10.2 Concurrence	88
		10.3 Technologie	91
		10.4 Questions de réglementation	95
		10.5 Ressources humaines	96
		10.6 Risques liés aux processus	96
		10.7 Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires	98
		10.8 Questions fiscales	99
		10.9 Litiges et questions d'ordre juridique	100
		10.10 Santé, sécurité et environnement	102
		10.11 Menaces causées par l'homme et menaces naturelles	103
		10.12 Croissance et fluctuations de l'économie	104
		<b>11 Définitions et rapprochements</b>	<b>105</b>
		11.1 Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières	105
		11.2 Indicateurs opérationnels	107

## 1.1 Préparation du rapport de gestion

Les rubriques qui suivent constituent une analyse de la situation financière et de la performance financière consolidées de TELUS pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, qui doit être lue conjointement avec les états financiers consolidés audités de TELUS au 31 décembre 2016 (les « états financiers consolidés »). Les principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») que nous utilisons sont les Normes internationales d'information financière (les « IFRS ») publiées par l'International Accounting Standards Board (l'« IASB »). Nos états financiers consolidés sont conformes aux IFRS de l'IASB et aux PCGR du Canada. L'utilisation du terme IFRS dans le présent rapport de gestion fait référence à ces normes. Dans notre analyse, nous utilisons également certaines mesures financières non définies par les PCGR pour évaluer notre rendement, pour surveiller le respect des clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer notre structure du capital. Ces mesures sont définies clairement et font l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables à la rubrique 11.1. Sauf indication contraire, tous les montants en devises sont présentés en dollars canadiens.

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

Nos contrôles et procédures de communication de l'information sont conçus pour fournir une assurance raisonnable que toute l'information pertinente est recueillie et présentée en temps opportun à la haute direction, pour que les 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 le comité d'audit de TELUS, et notre conseil d'administration (le « conseil ») a approuvé leur publication le 9 février 2017.

## 1.2 Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités

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

### Produits de l'industrie des télécommunications canadienne en 2016

Montant estimé de  
**60** milliards de dollars

### Produits de TELUS en 2016

**12,8** milliards de dollars

### Nombre de connexions d'abonnés de TELUS

**12,7** millions

### Personnel de TELUS

**51 250**

### Croissance de l'économie

Nous estimons que la croissance de l'économie au Canada en 2017 sera de 1,8 % (1,2 % en 2016), selon une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources. En ce qui concerne les provinces de l'Ouest canadien où nous sommes une entreprise de services locaux titulaire (« ESLT »), nous estimons que la croissance de l'économie en 2017 se chiffrera à 2,3 % en Colombie-Britannique (2,9 % en 2016), et se situera entre 1,0 % et 2,0 % en Alberta (contraction estimée de 2,4 % en 2016). Dans son Rapport sur la politique monétaire de janvier 2017, la Banque du Canada estime que la croissance de l'économie canadienne sera de 2,1 % en 2017 (1,3 % en 2016). La Banque a toutefois indiqué que ses perspectives sont assujetties à une incertitude considérable, particulièrement en matière de commerce, compte tenu de l'issue possible de politiques et de mesures encore inconnues à ce jour pouvant être adoptées par la nouvelle administration américaine.

Selon l'Enquête sur la population active publiée par Statistique Canada pour le mois de décembre 2016, le taux de chômage au pays s'est élevé à 6,9 % (7,1 % en décembre 2015). Le taux de chômage en Colombie-Britannique s'est établi à 5,8 % en décembre 2016 (6,7 % en décembre 2015), et il était de 8,5 % en Alberta en décembre 2016 (7,0 % en décembre 2015).

### Croissance de l'industrie des télécommunications canadienne

Selon nos estimations, la croissance des produits de l'industrie (compte tenu des produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés des médias) s'est élevée à environ 2 % en 2016 (2 % en 2015). Selon nos estimations, l'industrie des services mobiles au Canada a affiché une croissance en 2016, le nombre estimé de nouveaux abonnés étant d'environ un million, et la croissance des produits tirés des services de réseau étant d'environ 5 %. Ces résultats tiennent principalement à l'importante croissance soutenue des applications et des services de données ainsi qu'à l'adoption continue de téléphones intelligents plus performants. Le marché des services filaires a été touché par la faible croissance continue de l'économie en 2016, particulièrement en Alberta. La croissance des produits tirés des services de transmission de données améliorés ainsi que des services IP et Internet s'est poursuivie à un rythme plus faible, en raison des dépenses prudentes des entreprises, et la baisse des services de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées s'est poursuivie. (Se reporter à la rubrique 9, « Tendances générales, perspectives et hypothèses », à la rubrique 10.2, « Concurrence », et à la rubrique 10.12, « Croissance et fluctuations de l'économie ».)

## 1.3 Faits saillants de 2016

### Négociations collectives et changement visant le remaniement de la rémunération

En 2015, nous avons amorcé des négociations collectives avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») et avec la section locale 1944 du Syndicat des Métallos, aux fins du renouvellement de la convention collective qui a expiré le 31 décembre 2015. Le 3 octobre 2016, TELUS et le STT ont annoncé que les deux parties ont conclu une entente de principe visant une nouvelle convention collective de cinq ans, qui devait être présentée aux membres du STT afin d'être ratifiée. Le scrutin de ratification a été mené à terme en novembre, et une majorité des membres du STT ont voté en faveur de l'entente de principe. La nouvelle convention collective conclue avec le STT expirera le 31 décembre 2021 et elle couvre environ 37 % de notre personnel au Canada au 31 décembre 2016.

En décembre 2016, une nouvelle convention collective conclue entre TELUS et le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT ») a été ratifiée par une majorité des membres du SAMT. Cette convention collective entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2017 et expirera le 31 mars 2022. Une nouvelle convention collective conclue entre TELUS et le Syndicat québécois des employés de TELUS (« SQET ») a également été ratifiée en décembre 2016. La nouvelle convention sera en vigueur du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2022. La convention collective actuelle avec le SQET demeurera en vigueur jusqu'à son expiration, le 31 décembre 2017.

Au quatrième trimestre de 2016, nous avons comptabilisé une charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis (la « rémunération remaniée ») de 305 millions de dollars, qui a été versée à la quasi-totalité des membres du personnel syndiqués et non syndiqués actuels situés au Canada; une portion de la valeur du montant après impôt versé à certains employés devant recevoir des paiements forfaitaires a été versée sous forme d'actions ordinaires acquises sur le marché à cette fin par une fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel, en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités. Le paiement non récurrent fait aux employés syndiqués au quatrième trimestre de 2016 représente à la fois un paiement non récurrent à la place des hausses salariales pour la période du 1<sup>er</sup> juillet 2016 au 31 décembre 2018

(sur une période de 30 mois) et un paiement non récurrent représentant la rémunération tenant compte des réductions de certains paiements de primes et des congés payés qui sous-tendent les futures améliorations de la productivité. Nous avons adopté une approche semblable relativement aux hausses salariales pour les gestionnaires. En ce qui concerne la plupart de nos gestionnaires actuels situés au Canada, un paiement non récurrent leur a été fait au quatrième trimestre de 2016, à la place des hausses salariales générales pour 2017 et 2018. Dans le cas des membres du personnel syndiqués et non syndiqués, environ 40 % de la valeur après impôt de ces paiements forfaitaires admissibles a été versée sous forme d'actions ordinaires.

Pour la quasi-totalité de nos employés situés au Canada, les prochaines hausses salariales sont prévues pour 2019. Cet arrangement nous donnera la souplesse financière voulue pour effectuer les investissements nécessaires en matière de croissance et de fidélisation des abonnés, dans un environnement concurrentiel.

### Investissement dans TELUS International

En juin 2016, nous avons annoncé la conclusion d'un accord annoncé précédemment avec Baring Private Equity Asia (« Baring Asia »), une société de placement asiatique qui conseille des fonds gérant des actifs d'un montant total supérieur à 13 milliards de dollars (10 milliards de dollars US), afin que cette dernière fasse l'acquisition d'une participation ne donnant pas le contrôle de 35 % dans TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International »), un fournisseur de services à la clientèle, de services informatiques et de services d'impartition des processus d'affaires à l'échelle mondiale. D'après l'accord, la valeur de TELUS International s'élève à 1,2 milliard de dollars. Grâce à cette collaboration, TELUS International est bien positionnée pour bénéficier de la forte présence de Baring Asia sur le marché asiatique et de son expérience à l'échelle mondiale, ainsi que pour tirer parti de son réseau mondial afin d'accroître les activités de TELUS International. Dans le cadre de la transaction, nous avons également obtenu un financement bancaire supplémentaire de 330 millions de dollars US, qui est garanti par les actifs de TELUS International et de ses filiales; ce financement arrivera à échéance en 2021 et ne confère aucun droit de recours à l'égard de TELUS Corporation.

### Entente relative à Manitoba Telecom Services Inc. conclue avec BCE Inc.

En 2016, nous avons annoncé la conclusion d'une entente avec BCE Inc. (« BCE »), en vertu de laquelle nous ferons l'acquisition d'une partie des abonnés des services mobiles postpayés de Manitoba Telecom Services Inc. (« MTS ») et des magasins de MTS au Manitoba, sous réserve de la conclusion de l'acquisition de MTS par BCE. Le 2 février 2017, BCE a annoncé qu'elle prévoit conclure l'acquisition de MTS au plus tard en mars 2017, sous réserve de l'approbation du Bureau de la concurrence et d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »). Au 9 février 2017, BCE n'avait pas reçu les approbations requises du Bureau de la concurrence et d'ISDE.

### Changements au sein de la haute direction

Le 16 mai 2016, nous avons annoncé la nomination de M. Doug French au poste de vice-président à la direction et chef des services financiers de TELUS. M. French possède 30 années d'expérience en gestion financière et a passé 20 ans au sein de TELUS à faire évoluer sa carrière, en occupant un vaste éventail de postes clés, notamment celui de contrôleur des plus importantes unités fonctionnelles de nos divisions des services aux entreprises et aux consommateurs et, plus récemment, celui de premier vice-président et contrôleur général.

## Faits saillants – données consolidées

Exercices clos les 31 décembre

(en millions de dollars, sauf indication contraire)

	2016	2015	Variation
<b>Comptes consolidés de résultat</b>			
Produits d'exploitation	12 799	12 502	2,4 %
Bénéfice d'exploitation	2 182	2 353	(7,3)%
Bénéfice avant impôt	1 662	1 906	(12,8)%
Bénéfice net	1 236	1 382	(10,6)%
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	1 223	1 382	(11,5)%
Bénéfice par action (BPA) (en dollars)			
BPA de base	2,06	2,29	(10,0)%
BPA de base ajusté <sup>1</sup>	2,58	2,58	–
BPA dilué	2,06	2,29	(10,0)%
Dividendes déclarés par action ordinaire (en dollars)	1,84	1,68	9,5 %
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation, de base (en millions)			
	592	603	(1,8)%

## Tableaux consolidés des flux de trésorerie

Entrées liées aux activités d'exploitation	3 219	3 556	(9,5)%
Sorties liées aux activités d'investissement	(2 923)	(4 477)	34,7 %
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	(2 968)	(2 577)	(15,2)%
Paiements au titre des licences de spectre pour les services sans fil	(145)	(2 048)	92,9 %
Entrées (sorties) liées aux activités de financement	(87)	1 084	s.o.

## Autres faits saillants

Nombre de connexions d'abonnés <sup>2</sup> (en milliers)	12 673	12 495	1,4 %
BAlIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) <sup>1</sup>	4 229	4 262	(0,8)%
Coûts de restructuration et autres coûts <sup>1,3</sup>	479	226	111,9 %
BAlIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts <sup>1</sup>	4 708	4 488	4,9 %
BAlIA ajusté <sup>4</sup>	4 667	4 488	4,0 %
Marge du BAlIA ajusté <sup>5</sup> (en %)	36,6	35,9	0,7 pt
Flux de trésorerie disponibles <sup>1</sup>	141	1 078	(86,9)%
Ratio dette nette/BAlIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts <sup>1</sup> (fois)	2,69	2,66	0,03

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

- Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières. Se reporter à la rubrique 11.1.
- Le total du nombre d'appareils d'abonnés actifs aux services mobiles, de lignes résidentielles d'accès au réseau, d'abonnés à Internet haute vitesse et d'abonnés au service TELUS TV (abonnés au service Télé OPTIK et abonnés au service TELUS TV Satellite) à la fin des périodes respectives, calculé à l'aide de renseignements tirés du système de facturation et d'autres systèmes. Par suite d'un examen du nombre d'abonnés effectué au premier trimestre de 2016, nous avons réduit de 45 000 le solde d'ouverture relatif au nombre d'abonnés aux services mobiles postpayés pour 2016, et nous avons augmenté de 21 000 le solde d'ouverture relatif au nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse pour 2016.
- Au quatrième trimestre de 2016, nous avons comptabilisé dans les autres coûts une charge de rémunération remaniée de 305 millions de dollars.
- Le BAlIA ajusté exclut les coûts de restructuration et autres coûts. De plus, le BAlIA ajusté en 2016 exclut des profits nets et un bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières de 26 millions de dollars, ainsi qu'un profit de 15 millions de dollars provenant de l'échange de licences de spectre pour les services sans fil.
- La marge du BAlIA ajusté correspond au BAlIA ajusté divisé par les produits d'exploitation. Le calcul des produits d'exploitation exclut les profits nets et le bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, ainsi que le profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil.

## Faits saillants de l'exploitation

- Les produits d'exploitation consolidés ont augmenté de 297 millions de dollars en 2016.

Les produits tirés des services se sont accrus de 410 millions de dollars en 2016, en raison principalement de la croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données et des services de réseau mobile, facteur neutralisé en partie par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants découlant du remplacement de la technologie et du maintien de pressions concurrentielles.

Les produits tirés de l'équipement ont diminué de 115 millions de dollars en 2016, en raison de la hausse des coûts de financement par appareil du secteur des services mobiles, de la réduction des volumes de fidélisation du secteur des services mobiles et de la diminution des activités de vente d'équipement filaire dans le marché des affaires, laquelle s'explique en partie par le ralentissement économique et par l'importance que nous accordons à la prestation de services gérés, plutôt qu'aux ventes d'équipement uniquement.

Les autres produits d'exploitation ont augmenté de 2 millions de dollars en 2016, en raison d'un profit comptabilisé au deuxième trimestre de 2016, qui est lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, ainsi que des profits nets et du bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières comptabilisés aux deuxième, troisième et quatrième trimestres de 2016, facteurs neutralisés en partie par le caractère non récurrent des profits à la vente de certains biens immobiliers en 2015 ainsi que par la réduction des montants comptabilisés au titre du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix.

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

- Au cours de 2016, le total du nombre de connexions d'abonnés a augmenté de 178 000, ce qui représente une hausse de 2,7 % du nombre d'abonnés aux services mobiles postpayés, une hausse de 5,4 % du nombre d'abonnés au service TELUS TV, et une croissance de 5,7 % du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse, résultats neutralisés en partie par la réduction de 6,3 % du nombre d'abonnés aux services mobiles prépayés et par la baisse de 6,3 % des lignes résidentielles filaires d'accès au réseau.

Les ajouts nets d'abonnés aux services mobiles postpayés se sont établis à 243 000 en 2016, en baisse légèrement par rapport à 2015, ce qui tient au fait que l'augmentation des ajouts bruts découlant du succès remporté par les promotions ciblées et de nos efforts en matière de commercialisation axés sur les mises en service d'abonnés aux services postpayés à valeur plus élevée a été neutralisée en partie par l'incidence du ralentissement économique, particulièrement en Alberta, et par l'intensification de la concurrence. Le taux de désabonnement mensuel des abonnés des services postpayés s'est établi à 0,95 % en 2016, comparativement à 0,94 % en 2015. (Se reporter à la rubrique 5.4, « Secteur des services mobiles », pour de plus amples renseignements.)

Les ajouts nets d'abonnés au service Internet haute vitesse se sont établis à 68 000 en 2016, en baisse de 23 000 par rapport à 2015. La diminution est imputable à l'incidence de l'intensification de la concurrence ainsi qu'à l'incidence du ralentissement économique en Alberta ayant entraîné une hausse du taux de désabonnement, facteurs neutralisés en partie par l'élargissement continu de notre couverture à large bande haute vitesse, y compris le déploiement de la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP »), ainsi que par l'incidence favorable de l'adoption continue des services Télé OPTIK. Les ajouts nets d'abonnés à TELUS TV se sont établis à 54 000 en 2016, soit une baisse de 35 000 par rapport à 2015. La diminution reflète la baisse des ajouts bruts, l'accroissement du taux de désabonnement et les pertes d'abonnés aux services de télévision par satellite en raison du recul général du marché des services de télévision payés résultant du ralentissement économique en Alberta,

du taux de pénétration élevé du marché et de l'intensification de la concurrence, y compris en ce qui concerne les services par contournement. Ces pressions ont été neutralisées en partie par la priorité que nous continuons d'accorder à l'élargissement de l'accessibilité de nos services Internet haute vitesse et Télé OPTIK, au branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques et au groupement de ces services. Cela s'est traduit par une croissance du nombre combiné d'abonnés aux services Internet et de télévision de 122 000, ou 4,7 %, en 2016. (Se reporter à la rubrique 5.5, « Secteur des services filaires », pour de plus amples renseignements.)

- Le **bénéfice d'exploitation** a diminué de 171 millions de dollars en 2016, en raison principalement de l'incidence de la charge de rémunération remaniée de 305 millions de dollars comptabilisée au quatrième trimestre de 2016, ainsi que de la hausse de la dotation aux amortissements.

Le BAIIA comprend les coûts de restructuration et autres coûts, tels que la charge de rémunération remaniée de 305 millions de dollars comptabilisée dans les autres coûts au quatrième trimestre de 2016. Le BAIIA comprend également les profits nets et le bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières comptabilisés aux deuxième, troisième et quatrième trimestres de 2016, de même qu'un profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil comptabilisé au deuxième trimestre de 2016. Le BAIIA a diminué de 33 millions de dollars en 2016.

Le BAIIA ajusté exclut les coûts de restructuration et autres coûts, les profits nets et le bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, ainsi que le profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil dont il est fait mention ci-dessus. Le BAIIA ajusté a augmenté de 179 millions de dollars en 2016, en raison des facteurs suivants : la croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données et des services de réseau mobile; l'amélioration des marges liées aux services Internet, aux services d'impartition des processus d'affaires, aux services TELUS TV et à TELUS Santé; ainsi que la mise en œuvre de nos initiatives d'efficacité opérationnelles. Cette croissance a été neutralisée en partie par l'augmentation des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés des services mobiles, par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants, par des provisions au titre de l'acquisition de certaines entreprises, et par une incidence d'environ 5 millions de dollars sur les coûts et sur les produits, laquelle touche principalement le secteur des services filaires et est liée aux graves feux de forêt qui ont ravagé le nord de l'Alberta. Si le BAIIA ajusté de 2015 avait également exclu le profit non récurrent à la cession de certains biens immobiliers comptabilisé au quatrième trimestre de 2015, le BAIIA ajusté aurait reflété une augmentation d'environ 199 millions de dollars, ou 4,5 %, en 2016. (Se reporter à la rubrique 5.4, « Secteur des services mobiles », et à la rubrique 5.5, « Secteur des services filaires », pour de plus amples renseignements.)

- Le **bénéfice avant impôt** a diminué de 244 millions de dollars en 2016, ce qui reflète la baisse du bénéfice d'exploitation dont il est fait mention ci-dessus, ainsi que l'accroissement des coûts de financement. L'accroissement des coûts de financement découle de l'augmentation du solde moyen de la dette à long terme (y compris l'incidence, pour l'exercice complet, de l'accroissement de la dette aux fins de l'acquisition de licences de spectre en 2015), de l'augmentation des pertes de change et de la diminution des produits d'intérêts, qui découle du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la diminution du coût moyen pondéré de la dette à long terme, par la diminution du montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel et par la hausse des intérêts sur la dette à long terme inscrits à l'actif ayant trait aux licences de spectre visant le spectre qui n'a pas encore pu être déployé. (Se reporter à la section « Coûts de financement », à la rubrique 5.3.)

- L'**impôt sur le résultat** a diminué de 98 millions de dollars en 2016, en raison principalement de la baisse du bénéfice avant impôt, de la réévaluation des passifs d'impôt différé effectuée en 2016 afin de tenir compte de la réduction du taux d'imposition provincial au Québec à compter de 2017, et d'une augmentation de 48 millions de dollars de l'impôt différé au deuxième trimestre de 2015 au titre de la réévaluation des passifs d'impôt différé découlant de la hausse du taux d'imposition provincial des sociétés en Alberta, facteurs neutralisés en partie par la diminution des économies découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs (compte non tenu des produits d'intérêts connexes).
- Le **bénéfice net attribuable aux actions ordinaires** a diminué de 159 millions de dollars en 2016, en raison de la baisse du bénéfice d'exploitation et de l'accroissement des coûts de financement, facteurs neutralisés en partie par la réduction de l'impôt sur le résultat. En excluant les coûts de restructuration et autres coûts, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, les profits nets et le bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières en 2016, le profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil en 2016, ainsi que la mise hors service d'immobilisations découlant de la fermeture des magasins Black's Photography en 2015, le bénéfice net ajusté a diminué de 27 millions de dollars, ou 1,7 %, au cours de l'exercice complet 2016.

#### Analyse du bénéfice net

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2016	2015	Variation
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	<b>1 223</b>	1 382	(159)
Ajouter (déduire) :			
Coûts de restructuration et autres coûts après impôt	<b>351</b>	166	185
Ajustements (favorables) défavorables liés à l'impôt sur le résultat	<b>(17)</b>	1	(18)
Profits nets et bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, après impôt sur le résultat	<b>(16)</b>	–	(16)
Profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, après impôt sur le résultat	<b>(13)</b>	–	(13)
Mise hors service d'immobilisations découlant de la fermeture des magasins Black's Photography, après impôt sur le résultat	–	6	(6)
<b>Bénéfice net ajusté</b>	<b>1 528</b>	1 555	(27)

- Le **BPA de base** a diminué de 0,23 \$, ou 10,0 %, en 2016. La réduction du nombre d'actions en circulation découlant de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités, déduction faite des options sur actions exercées, a eu une incidence positive d'environ 0,03 \$ sur le BPA de base en 2016. En excluant l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, les profits nets et le bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, le profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil ainsi que la mise hors service d'immobilisations découlant de la fermeture des magasins de détail Black's Photography, le BPA de base ajusté est demeuré inchangé.

#### Analyse du BPA de base

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	2016	2015	Variation
BPA de base	<b>2,06</b>	2,29	(0,23)
Ajouter (déduire) :			
Coûts de restructuration et autres coûts après impôt, par action	<b>0,60</b>	0,28	0,32
Ajustements défavorables (favorables) liés à l'impôt sur le résultat, par action	<b>(0,03)</b>	–	(0,03)
Profits nets et bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, après impôt sur le résultat, par action	<b>(0,03)</b>	–	(0,03)
Profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, après impôt sur le résultat, par action	<b>(0,02)</b>	–	(0,02)
Mise hors service d'immobilisations découlant de la fermeture des magasins Black's Photography, après impôt sur le résultat, par action	–	0,01	(0,01)
<b>BPA de base ajusté</b>	<b>2,58</b>	2,58	–

- Les **dividendes déclarés par action ordinaire** ont totalisé 1,84 \$ en 2016, en hausse de 9,5 % par rapport à 2015. Le 8 février 2017, le conseil a déclaré un dividende pour le premier trimestre de 0,48 \$ par action sur les actions ordinaires émises et en circulation, payable le 3 avril 2017 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 10 mars 2017. Le dividende déclaré pour le premier trimestre reflète une augmentation de 0,04 \$ par action, ou 9,1 %, par rapport au dividende par action de 0,44 \$ 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 2016 était de 2,69 fois, en hausse par rapport à 2,66 fois au 31 décembre 2015, l'augmentation de la dette nette ayant été en grande partie neutralisée par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. (Se reporter à la *rubrique 4.3*, « *Situation de trésorerie et sources de financement* », et à la *rubrique 7.5*, « *Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement* ».)

- Les **entrées liées aux activités d'exploitation** ont diminué de 337 millions de dollars en 2016, en raison de la hausse des paiements d'impôt sur le résultat, des intérêts payés ainsi que des coûts de restructuration et autres coûts, dont la plupart avaient trait aux paiements au titre de la rémunération remaniée. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, et par la réduction des paiements au titre de la rémunération fondée sur des actions.
- Les **sorties liées aux activités d'investissement** ont diminué de 1,55 milliard de dollars, ou 35 %, en 2016, en raison essentiellement de la réduction des dépenses au titre des licences de spectre, facteur neutralisé en partie par la hausse des dépenses d'investissement. Les **paiements au titre des licences de spectre** ont reculé de 1,9 milliard de dollars en 2016, ce qui tient principalement à notre participation, en 2015, aux enchères pour le spectre sans fil tenues par ISDE. Les **dépenses d'investissement** (excluant les licences de spectre) ont augmenté de 391 millions de dollars en 2016, en raison principalement des dépenses d'investissement générationnelles liées à l'infrastructure à large bande et au déploiement des licences de spectre dans les bandes de fréquence de 700 MHz et de 2 500 MHz. Les investissements dans l'infrastructure à large bande comprennent notre réseau à fibres optiques, qui permet la prise en charge de la technologie des petites cellules afin d'améliorer la couverture et de nous préparer à une évolution plus efficace et rapide vers la technologie 5G, et le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises à notre réseau à fibres optiques. (Se reporter à la *rubrique 7.3*, « *Sorties liées aux activités d'investissement* ».)
- Les **sorties liées aux activités de financement** se sont élevées à 87 millions de dollars en 2016, comparativement à des **entrées liées aux activités de financement** de 1,1 milliard de dollars en 2015. L'augmentation nette de 1,2 milliard de dollars des sorties liées aux activités de financement s'explique principalement par la baisse de l'émission de titres de créance à long terme en 2016, facteur neutralisé en partie par le rachat d'un moins grand nombre d'actions en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités. (Se reporter à la *rubrique 7.4*, « *Entrées (sorties) liées aux activités de financement* ».)
- Les **flux de trésorerie disponibles** ont diminué de 937 millions de dollars en 2016, résultat qui découle de la hausse de 391 millions de dollars des dépenses d'investissement excluant les licences de spectre, de l'augmentation des paiements au titre des coûts de restructuration et autres coûts, et de l'augmentation des paiements d'impôt sur le résultat et des intérêts payés, facteurs neutralisés en partie par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. (Se reporter à la *rubrique 11.1*, « *Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières* ».)

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

En 2016, nous avons atteint trois de nos quatre objectifs initiaux au chapitre des chiffres consolidés, et nous avons atteint tous nos objectifs initiaux au chapitre des résultats sectoriels, sauf en ce qui concerne les dépenses d'investissement. En ce qui concerne l'indication mise à jour liée à nos cinq objectifs visant les résultats du deuxième trimestre, nous avons atteint l'objectif révisé au chapitre des produits consolidés, du BAIIA consolidé excluant les coûts de restructuration et autres coûts, et du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts du secteur des services mobiles. Nous n'avons pas atteint les indications révisées liées aux dépenses d'investissement et aux produits externes du secteur des services filaires. Nous avons annoncé nos objectifs initiaux le 11 février 2016.

Nous avons atteint nos objectifs au chapitre des produits consolidés, en raison principalement de la croissance des produits tirés des services de réseau mobile, qui ont excédé la tranche supérieure de notre fourchette cible. La croissance des produits tirés des services de réseau mobile est attribuable à la hausse plus élevée que prévu des PMAA (en raison de l'utilisation accrue des services de transmission de données) et à la croissance du nombre d'abonnés. Les produits du secteur des services filaires se sont établis légèrement en deçà de l'indication révisée de la tranche inférieure de notre fourchette cible, en raison de la croissance plus lente que prévu des produits tirés des services de transmission de données, de la diminution continue des services de transmission de la voix et des dépenses des entreprises plus faibles que prévu au second semestre de 2016.

Nous avons atteint notre objectif au chapitre du BAIIA consolidé excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Nous avons atteint notre objectif au chapitre du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts du secteur des services mobiles, en raison de l'accroissement des produits tirés des services de réseau et de la mise en œuvre de nos initiatives d'efficacité et d'efficacité opérationnelles, facteurs neutralisés en partie par la hausse des frais d'acquisition et de fidélisation. Nous avons atteint notre objectif au chapitre du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts du secteur des services filaires, en raison de la mise en œuvre de

nos initiatives d'efficacité et d'efficacité opérationnelles et de l'amélioration des marges liées aux services de transmission de données améliorés, aux services TELUS TV, aux services d'impartition des processus d'affaires et aux services TELUS Santé.

Notre BPA de base s'est chiffré à 2,06 \$ pour l'exercice 2016, résultat qui tient compte de l'incidence de la charge de rémunération remaniée de 0,38 \$ comptabilisée dans les autres coûts au quatrième trimestre de 2016; cependant, l'objectif au chapitre du BPA de base ne tenait pas compte de cette charge. En excluant l'incidence de la charge de rémunération remaniée, le BPA de base se situe dans notre fourchette cible.

Nos dépenses d'investissement en 2016 ont excédé notre objectif initial et notre indication révisée, en raison de nos investissements continus dans l'infrastructure à large bande, y compris notre réseau à fibres optiques, ainsi que du déploiement des licences de spectre dans les bandes de fréquence de 700 MHz et de 2 500 MHz. Les investissements dans notre infrastructure à large bande permettent également la prise en charge de la technologie des petites cellules afin d'améliorer la couverture et de nous préparer à une évolution plus efficace et rapide vers la technologie 5G.

Les politiques financières liées à notre structure du capital et notre compte rendu du plan financier et du plan de gestion de la structure du capital sont décrits à la rubrique 4.3, « Situation de trésorerie et sources de financement ».

Le tableau suivant illustre le rendement de TELUS par rapport à nos objectifs initiaux pour 2016. Se reporter à nos tendances générales, perspectives et hypothèses pour 2017, à la rubrique 9.

RENDEMENT POUR 2016			
	Résultats réels et croissance	Objectifs initiaux ou révisés <sup>4</sup> et croissance	Résultat
<b>Chiffres consolidés</b>			
Produits	<b>12,799 G\$</b> <b>2,4 %</b>	12,775 G\$ à 12,875 G\$ <sup>4a</sup> 2,2 % à 3,0 %	✓
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts <sup>1</sup>	<b>4,708 G\$</b> <b>4,9 %</b>	4,650 G\$ à 4,755 G\$ <sup>4b</sup> 3,6 % à 6,0 %	✓
BPA de base	<b>2,06 \$</b> <b>(10,0)%</b>	–	–
BPA de base <sup>2</sup>	<b>2,44 \$</b> <b>6,6 %</b>	2,40 \$ à 2,56 \$ 5,0 % à 12,0 %	✓
Dépenses d'investissement <sup>3</sup>	<b>2,968 G\$</b>	Environ 2,85 G\$ <sup>4c</sup>	✗
<b>Secteur des services mobiles</b>			
Produits tirés des services de réseau (externes)	<b>6,541 G\$</b> <b>3,9 %</b>	6,425 G\$ à 6,490 G\$ 2,0 % à 3,0 %	✓
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	<b>3,027 G\$</b> <b>4,8 %</b>	3,000 G\$ à 3,060 G\$ <sup>4d</sup> 3,9 % à 6,0 %	✓
<b>Secteur des services filaires</b>			
Produits (externes)	<b>5,684 G\$</b> <b>2,1 %</b>	5,705 G\$ à 5,735 G\$ <sup>4e</sup> 2,4 % à 3,0 %	✗
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	<b>1,681 G\$</b> <b>5,1 %</b>	1,650 G\$ à 1,695 G\$ 3,0 % à 6,0 %	✓
1.	Se reporter à la description présentée à la rubrique 11.1, « Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières ».		✓ Objectif atteint
2.	L'objectif au chapitre du BPA de base ne tient pas compte de la rémunération remaniée de 0,38 \$ par action comptabilisée dans les autres coûts au quatrième trimestre de 2016; les résultats réels ont été ajustés de manière à exclure la charge de rémunération remaniée.		✗ Objectif non atteint
3.	Ne tient pas compte des dépenses au titre des licences de spectre.		
4.	Les objectifs ont été révisés au deuxième trimestre de 2016 afin de refléter le rendement amélioré du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires, ainsi que le contexte général favorable en ce qui a trait aux dépenses d'investissement générationnelles liées à l'infrastructure à large bande.		
4a.	L'objectif initial au chapitre des produits consolidés était de 12,750 milliards de dollars à 12,875 milliards de dollars, ou une hausse de 2,0 % à 3,0 %.		
4b.	L'objectif initial au chapitre du BAIIA consolidé excluant les coûts de restructuration et autres coûts était de 4,625 milliards de dollars à 4,755 milliards de dollars, ou une hausse de 3,0 % à 6,0 %.		
4c.	L'objectif initial au chapitre des dépenses d'investissement était de 2,65 milliards de dollars.		
4d.	L'objectif initial au chapitre du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts du secteur des services mobiles était de 2,975 milliards de dollars à 3,060 milliards de dollars, ou une hausse de 3,0 % à 6,0 %.		
4e.	L'objectif initial au chapitre des produits externes du secteur des services filaires était de 5,680 milliards de dollars à 5,735 milliards de dollars, ou une hausse de 2,0 % à 3,0 %.		

Nous avons formulé les principales hypothèses suivantes lorsque nous avons annoncé les objectifs pour 2016, en février 2016.

## HYPOTHÈSES RELATIVES AUX OBJECTIFS POUR 2016 ET RÉSULTATS

- Nos hypothèses concernant l'économie sont basées sur une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources. Nos hypothèses initiales pour 2016 étaient les suivantes : i) croissance légèrement plus élevée de l'économie au Canada de 1,7 %, en hausse par rapport à une croissance estimée de 1,1 % en 2015; ii) en ce qui concerne les provinces de l'ouest du Canada où nous sommes l'entreprise de service local titulaire, croissance de l'économie en Colombie-Britannique de 2,0 % à 2,5 % et croissance de l'économie en Alberta de 0,5 % à 1,0 %, en partie en raison de la faiblesse des prix du pétrole.  
Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2016, nous avons révisé nos hypothèses concernant la croissance (contraction) de l'économie en 2016 comme suit : croissance de l'économie de 1,4 % au Canada et de 2,5 % en Colombie-Britannique, et contraction de l'économie entre (1,0) % et (1,5) % en Alberta. Dans notre rapport de gestion du deuxième trimestre de 2016, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses concernant la croissance (contraction) de l'économie en 2016 comme suit : croissance de l'économie de 1,3 % au Canada et de 2,9 % en Colombie-Britannique, et contraction de l'économie de (2,0) % en Alberta, en raison en partie des feux de forêt qui ont ravagé Fort McMurray. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2016, nous avons encore révisé nos hypothèses concernant la croissance (contraction) de l'économie en 2016 comme suit : croissance de l'économie de 1,2 % au Canada et de 2,8 % en Colombie-Britannique, et contraction de l'économie de (2,2) % en Alberta.  
Nous estimons que la croissance de l'économie en 2016 s'est élevée à 1,2 % au Canada et à 2,9 % en Colombie-Britannique, et que la contraction de l'économie en Alberta s'est établie à (2,4) %.
- Notre hypothèse initiale concernant les coûts de restructuration et autres coûts était d'environ 175 millions de dollars au titre des initiatives continues d'efficacité opérationnelle. L'hypothèse concernant les autres coûts ne tenait pas compte de la charge de rémunération remaniée de 305 millions de dollars comptabilisée au quatrième trimestre de 2016.
- Notre hypothèse prévoyait des frais d'acquisition et de fidélisation du secteur des services mobiles stables, par rapport à 2015, en fonction du nombre brut de mises en service, des pressions du marché et de l'incidence continue de l'expiration simultanée, à compter de juin 2015, des forfaits d'une durée de deux ans et de trois ans. Les frais d'acquisition et de fidélisation ont augmenté en 2016, en raison de l'intensification de la concurrence, ce qui a donné lieu à une hausse des taux de financement des appareils.

Hypothèses confirmées :

- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorables importantes.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des services mobiles et des services filaires dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse de la pénétration du marché des services mobiles au Canada, comparable à 2015.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, en raison du fait que les clients désirent une connectivité mobile accrue à Internet.
- Croissance des produits tirés des services mobiles découlant de la modeste croissance des mises en service des abonnés aux services postpayés et des PMAA combinés.
- Croissance continue des produits tirés des services filaires de transmission de données, qui découle de l'accroissement du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse et au service Télé OPTIK, de l'augmentation des vitesses et de l'élargissement de l'infrastructure à large bande, ainsi que des solutions liées aux services d'impartition des processus d'affaires et des solutions en santé.
- 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. Se reporter à la rubrique 3, « Priorités de la société ».
- Régimes de retraite : charge au titre des régimes de retraite à prestations définies d'un montant d'environ 89 millions de dollars comptabilisés relativement à la charge au titre des avantages du personnel et d'un montant d'environ 5 millions de dollars comptabilisés dans les coûts de financement relativement au montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel; taux d'actualisation de 4,00 % aux fins de la comptabilisation des régimes de retraite à prestations définies du personnel (3,90 % en 2015); montant d'environ 57 millions de dollars aux fins de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies. Les résultats réels sont les suivants : montant de 92 millions de dollars comptabilisés relativement à la charge au titre des avantages du personnel, montant de 6 millions de dollars comptabilisés relativement au montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel, taux d'actualisation de 4,00 % et montant de 70 millions de dollars aux fins de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Impôt sur le résultat : impôt sur le résultat calculé selon le taux prévu par la loi applicable de 26,3 % à 26,8 % et paiements d'impôt en trésorerie de 570 millions de dollars à 630 millions de dollars (256 millions de dollars en 2015). Les résultats réels sont les suivants : taux d'imposition prévu par la loi de 26,7 % et paiements d'impôt en trésorerie de 600 millions de dollars.
- Investissements accrus dans l'infrastructure à large bande, y compris notre nouveau réseau à fibres optiques, ainsi que dans l'élargissement et la mise à niveau du réseau 4G LTE, de même que dans les initiatives visant à assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes.
- Dépréciation continue du taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain, comparativement au taux de change moyen de 78 cents US en 2015. Le taux de change moyen en 2016 s'est établi à 75,5 cents US.

## 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 d'impartition des processus d'affaires 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.

Nous tirons la plupart de nos produits d'exploitation de l'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation qui en est faite, ainsi que de la prestation de services et de la fourniture de produits qui facilitent l'accès à notre infrastructure ainsi que son utilisation.

### 2.2 Impératifs stratégiques

Depuis 2000, nous avons maintenu une stratégie de croissance nationale éprouvée. Notre orientation stratégique vise à exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et sur la route. Nous nous concentrons sur nos principales activités de télécommunications au Canada, qui sont étayées par nos centres de service à la clientèle internationaux et par nos capacités en matière d'impartition.

En 2000, nous avons 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 établissons de nouveaux objectifs à chaque exercice, qui font l'objet d'une analyse plus détaillée à la *rubrique 3*. Nos six impératifs stratégiques, de même qu'une analyse des activités et des initiatives tenues en 2016 à l'égard de ces impératifs stratégiques, sont présentés ci-dessous.

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

En 2016, environ 87 % des produits consolidés de TELUS constituent des produits tirés des services mobiles externes et des services filaires de transmission de données (86 % en 2015). Ces produits combinés se sont établis à 11,2 milliards de dollars en 2016, en hausse de 469 millions de dollars par rapport à 2015. En revanche, les produits tirés des services filaires de transmission de la voix et autres produits, y compris les autres produits d'exploitation du secteur des services filaires, se sont élevés à 1,6 milliard de dollars en 2016, en baisse de 172 millions de dollars. (Se reporter à l'analyse des produits consolidés présentée à la *rubrique 5.2*, ainsi qu'à l'analyse des tendances présentée à la *rubrique 5.4* et à la *rubrique 5.5*.)

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

Le 1<sup>er</sup> mars 2016, nous avons lancé de nouveaux forfaits Écono de base pour Télé OPTIK et les services de télévision par satellite, afin d'offrir un autre choix aux abonnés désirant des services de base assortis de tarifs moins élevés. Ces nouveaux forfaits, tout comme les petits groupes thématiques que nous offrons à l'heure actuelle, sont conformes à l'objectif du Conseil de la radio-diffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC »), et visent à offrir un plus grand choix aux abonnés et à donner aux téléspectateurs canadiens une plus grande liberté afin qu'ils puissent s'abonner aux chaînes qu'ils désirent vraiment regarder. Même avant le début des consultations du CRTC visant à modifier le cadre réglementaire des services de télévision amorcées en 2014, nous avons commencé à axer nos efforts sur la prestation de services de télévision qui reflètent plus étroitement la demande des clients, plutôt que d'offrir des forfaits de programmation plus vaste à tarif global plus élevé.

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

En mai 2016, nous avons conclu un accord de rationalisation et de cession de licences de spectre avec Xplornet Communications Inc., un fournisseur canadien de services Internet à large bande. Dans le cadre de cet accord, nous avons transféré des licences de spectre destinées à l'accès fixe sans fil dans la bande de fréquence de 3 500 MHz dans certaines de nos régions secondaires et tertiaires, ainsi qu'une contrepartie monétaire, en échange de licences de spectre dans la bande de fréquence de 2 300 MHz de Xplornet dans des régions similaires. La demande connexe de transfert des licences de spectre a été approuvée par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE ») le 21 avril 2016. Cet échange de spectre donnera aux Canadiens un meilleur accès au service sans fil à large bande mobile et fixe, puisque chaque partie à la transaction peut utiliser ces licences plus efficacement dans ses réseaux. Le spectre dans la bande de fréquence de 2 300 MHz est associé à un solide écosystème d'infrastructures et d'appareils réseau; il complète le spectre dans la bande de fréquence de 2 300 MHz que détient TELUS à Montréal, à Québec et dans des marchés clés de l'Ouest canadien, et nous donne accès au spectre dans cette bande dans presque tous les marchés.

Conformément à notre stratégie d'optimisation du réseau, nous avons échangé certains pylônes de télécommunications mobiles avec Bell Mobility en 2016. L'échange prévoyait la cession des contrats de location existants pour chaque pylône, ainsi que le transfert des droits de propriété relatifs aux tenures à bail sur les emplacements loués, y compris la structure des pylônes, les antennes et les câbles. L'échange est avantageux pour les deux parties, car les pylônes sont positionnés d'une manière telle qu'ils peuvent être utilisés

au sein du réseau 4G LTE de chaque partie. Nous nous attendons à ce que d'autres transferts d'actifs aient lieu en 2017.

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

En février 2016, nous avons conclu un accord avec Microsoft et Avanade, un fournisseur mondial de premier plan de solutions de commerce numérique et de services technologiques innovateurs au sein de l'écosystème de Microsoft, en vue d'offrir Skype Entreprise. Optimisé par TELUS, le service Skype Entreprise propose une gamme complète d'outils de communication et de collaboration pour la grande entreprise, notamment des appels vocaux et vidéo, la messagerie instantanée et les réunions en ligne. Ce service est offert sous forme d'une solution en nuage privée entièrement gérée à partir de notre réseau de centres de données Internet intelligents situés partout au Canada, et accessible au moyen d'une interface unique sur pratiquement tout type d'appareil.

En mars 2016, le Conseil du bâtiment durable du Canada a accordé la certification LEED (d'après l'anglais *Leadership in Energy and Environmental Design*) platine à la tour de bureaux Jardin TELUS située à Vancouver. Cette certification, qui constitue la plus haute certification LEED qu'un bâtiment peut recevoir, démontre notre engagement à l'égard de l'innovation technologique et de la gérance environnementale. Ouvert en partenariat avec Westbank Projects Corp., le complexe Jardin TELUS, dont la superficie totalise un million de pieds carrés, comprend des locaux pour bureaux de 450 000 pieds carrés, des locaux pour commerce de détail de 65 000 pieds carrés et une tour d'habitation de 53 étages dont l'ouverture officielle a eu lieu en juin 2016. Par suite de l'ouverture de la tour d'habitation, la coentreprise immobilière Jardin TELUS a amorcé le transfert des droits de propriété à la majorité des propriétaires des appartements de l'immeuble en copropriété, ainsi que la comptabilisation du produit des ventes connexe et le rapatriement des fonds provenant de la coentreprise, y compris le remboursement de la facilité de crédit aux fins des travaux de construction. Le transfert des droits de propriété résiduels et le produit des ventes connexe devraient être comptabilisés en 2017.

Comme il est fait mention à la *rubrique 1.3*, en juin 2016, nous avons annoncé l'investissement de Baring Asia dans TELUS International. Également comme il est fait mention à la *rubrique 1.3*, en mai 2016, nous avons annoncé la conclusion d'une entente avec BCE, en vertu de laquelle nous ferons l'acquisition d'une partie des abonnés des services mobiles postpayés de Manitoba Telecom Services Inc. (« MTS ») et des magasins de MTS au Manitoba, sous réserve de la conclusion de l'acquisition de MTS par BCE. Au 9 février 2017, BCE n'avait pas reçu les approbations requises du Bureau de la concurrence et d'ISDE.

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

Les membres de notre équipe collaborent aux fins de la mise en œuvre de notre grande priorité, qui est d'accorder la priorité aux clients, et nous nous efforçons d'offrir constamment une expérience client exceptionnelle et de devenir la société la plus recommandée dans les marchés où nous offrons des services. Le rapport du bureau du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (le « CPRST ») pour la période de 12 mois close le 31 juillet 2016, qui a été publié en novembre 2016, témoigne du succès découlant de cette stratégie. Une fois de plus, TELUS a fait l'objet du plus faible nombre de plaintes par rapport à toutes les autres entreprises de télécommunications au pays. Du total des plaintes présentées au CPRST, 7,0 %, 2,5 % et 0,6 %, respectivement, concernaient TELUS, Koodo et Public Mobile, soit 10,1 % de l'ensemble des plaintes présentées. De plus, notre taux de désabonnement s'est établi à 0,95 % en 2016, soit le taux de désabonnement le plus faible par rapport aux entreprises de télécommunications homologues.

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

Nous avons versé une rémunération remaniée au titre des modifications apportées à certains paiements de primes et congés payés qui sous-tendent les futures améliorations de la productivité. Par suite de ces modifications, nous prévoyons réaliser des économies au cours des prochains exercices. Se reporter à la section « *Négociations collectives et changement visant le remaniement de la rémunération* », à la *rubrique 1.3*.

Nous confirmons nos priorités ou en établissons de nouvelles à chaque exercice en vue de faire progresser les impératifs stratégiques à long terme de TELUS (se reporter à la *rubrique 2.2*) et de nous pencher sur les occasions d'affaires et les défis à court terme. Une analyse des activités et des initiatives liées aux priorités de la société pour 2016 est présentée dans le tableau ci-dessous.

**Tenir la promesse de la marque Le futur est simple de TELUS en accordant la priorité aux clients, en améliorant la fiabilité et en devenant le chef de file mondial quant à la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et les membres de notre équipe**

- Nous avons lancé le projet pilote Branché pour l'avenir TELUS, dans le cadre duquel nous offrons des services Internet à faible coût à près de 33 000 familles monoparentales à faible revenu situées en Colombie-Britannique et en Alberta. TELUS finance l'intégralité de ce projet, sans aucun coût pour les gouvernements ou les contribuables. Les participants à ce programme ont également accès à TELUS AVERTI<sup>MD</sup>, notre programme national concernant l'utilisation sécuritaire d'Internet et des téléphones intelligents, à un ordinateur à faible coût, à des programmes de culture numérique et à des ressources d'éducation musicale du Conservatoire royal.
- Nous avons maintenu notre position de chef de file en ce qui a trait à la fidélité des clients et enregistré un taux de désabonnement des abonnés aux services mobiles postpayés inférieur à un pour cent au cours de 13 des 14 trimestres les plus récents. Notamment, dans le cadre des deux études menées par J.D. Power : Koodo s'est classée au premier rang au chapitre du taux de satisfaction de la clientèle dans le cadre de l'étude portant sur le taux de satisfaction de la clientèle de l'industrie des services mobiles au Canada en 2016, et TELUS s'est classée au premier rang au chapitre de la qualité du réseau mobile en Ontario deux années d'affilée dans le cadre de l'étude portant sur la qualité des réseaux mobiles en 2016 au Canada.
- TELUS s'est classée au premier rang des entreprises de services mobiles canadiennes au chapitre de la vitesse et de la réactivité (latence) selon le rapport d'Open Signal portant sur l'état des réseaux au Canada publié en janvier 2017. Ce classement témoigne de notre stratégie à multiples facettes en matière de développement de technologies, dans le cadre de laquelle nous avons procédé au déploiement de notre réseau LTE, mis à niveau notre réseau mobile dans l'est du Canada et adopté notre approche à l'égard de la mise en œuvre de la technologie 5G, qui consiste à mettre à l'essai de nouvelles technologies dans un environnement réel à notre Labo virtuel 5G de Vancouver.
- Nous avons continué d'excéder nos objectifs sur le marché des affaires en ce qui a trait à la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services, et nous affichons une position de chef de file dans le marché des consommateurs, par rapport à nos sociétés homologues au pays, Koodo étant la marque de services mobiles la plus recommandée qui soit.
- Nous avons continué de donner un souffle nouveau à nos magasins de détail et nous avons ouvert 91 boutiques interactives et 5 boutiques Expérience branchée, portant le nombre total de ces boutiques à 100 et 7, respectivement, à la fin de l'exercice. Les boutiques interactives offrent des accessoires et des produits de vie branchée dans une présentation attrayante. Les boutiques Expérience branchée sont des boutiques plus grandes situées dans des centres commerciaux clés offrant des produits de qualité supérieure liés au mode de vie, à la santé et à la maison, ainsi que des établissements Centre de formation TELUS<sup>MD</sup>, où les membres de l'équipe peuvent offrir des démonstrations individuelles aux clients.
- Nous avons lancé TELUS Internet 150/150, notre forfait Internet évolué de 150 Mbps, qui offre en exclusivité des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques pouvant atteindre 150 Mbps à nos clients des marchés des consommateurs et d'affaires sur le réseau à fibres optiques TELUS PureFibre<sup>MC</sup>. À l'heure actuelle, aucun de nos câblodistributeurs concurrents n'offre une vitesse comparable de téléchargement symétrique de 150 Mbps.
- Nous avons lancé les forfaits mobiles Extra Plus, grâce auxquels les abonnés peuvent se procurer des appareils haut de gamme plus abordables; les niveaux de financement liés à ces forfaits sont plus élevés, mais ces derniers génèrent des produits mensuels moyens par appareil d'abonné (« PMAA ») plus élevés au fil du temps.
- Nous avons lancé le service Télé OPTIK 4K au milieu de 2016 et nous sommes la première entreprise de télécommunications dans l'ouest du Canada qui offre des chaînes 4K aux abonnés possédant un décodeur Télé OPTIK 4K. Nos abonnés qui ont également un plan Premium Netflix peuvent regarder en continu du contenu Netflix 4K directement au moyen de leur décodeur 4K.

**Améliorer notre culture gagnante pour assurer la pérennité de notre avantage concurrentiel grâce à l'équipe la plus mobilisée au monde**

- Nous avons conclu trois nouvelles conventions collectives qui donnent lieu à une stabilité de la main-d'œuvre et à une souplesse opérationnelle, et sont avantageuses à long terme pour nos clients, pour les membres de notre équipe, et pour la société.
- D'après le niveau d'engagement de notre personnel, notre organisation se classe toujours dans le quartile supérieur parmi tous les employeurs visés par le sondage.
- Notre culture continue d'alimenter notre succès sur le marché, et nous accordons la priorité à nos clients d'une manière qui nous différencie de nos concurrents.
- Dans le cadre de notre programme Styles de travail, près de 70 % des membres de l'équipe admissibles travaillent en dehors des bureaux de TELUS au moins une partie de la semaine.
- Pour une huitième année consécutive, TELUS a été nommée l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada et l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada.
- En 2016, TELUS et les membres de son équipe ont versé 43 millions de dollars à des organismes de bienfaisance au Canada et dans le monde, et consacré 870 000 heures au bénévolat.
- Nous avons mis en place le Comité d'investissement communautaire de TELUS au Manitoba, que nous lancerons au début de 2017 et qui fournira des fonds aux organismes de bienfaisance enregistrés locaux offrant des services de soutien aux jeunes et aux familles et dont les activités portent sur au moins un des domaines clés suivants : la santé, l'éducation et l'environnement. Nous avons également mis en place le Comité d'investissement communautaire de TELUS International en Roumanie, que nous lancerons en 2017 et qui fournira des services de soutien aux jeunes dans les mêmes domaines clés. TELUS a maintenant 17 comités d'investissement communautaire en place dans le monde.
- Nous avons reçu notre 11<sup>e</sup> prix BEST attribué par l'Association for Talent Development pour l'excellence de l'apprentissage et du perfectionnement du personnel, et nous sommes la seule organisation à être intronisée à son panthéon, le Best of the BEST Hall of Fame.

**Poursuivre l'amélioration de notre efficacité et de notre fiabilité opérationnelles**

- Nous avons continué d'améliorer nos technologies de pointe et d'apporter des améliorations aux processus, ce qui s'est traduit par d'importantes améliorations en ce qui a trait à la disponibilité du réseau et des systèmes. Nous avons notamment enregistré une baisse des temps d'arrêt allant jusqu'à 60 % d'un exercice à l'autre, ce qui s'est traduit par une plus grande fiabilité pour nos abonnés.
- Afin de répondre aux besoins croissants de nos abonnés, nous avons mis en place de nombreuses innovations au chapitre des produits et systèmes, y compris un système de vente de prochaine génération dans nos magasins de détail et l'expansion de l'option Voyagez connecté<sup>MD</sup> offerte à nos abonnés des services mobiles à l'échelle mondiale.
- Nous avons mené à terme un important programme d'efficacité mis en œuvre au quatrième trimestre de 2015, qui s'est soldé par une réduction nette d'environ 1 500 du nombre d'employés équivalents temps plein à la fin du deuxième trimestre de 2016. Cette initiative au chapitre de l'efficacité devrait générer des économies récurrentes annuelles d'environ 125 millions de dollars.
- Comme il est fait mention à la *rubrique 1.3*, la rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis versée au quatrième trimestre de 2016 devrait nous fournir la souplesse financière voulue pour effectuer les investissements nécessaires en matière de croissance et de fidélisation des abonnés, dans un environnement concurrentiel.
- Nous continuons d'investir dans les initiatives d'efficacité opérationnelle, y compris un recours accru aux services à la clientèle de TELUS International, aux services informatiques et aux services d'impartition des processus d'affaires, à la rationalisation de nos biens immobiliers ainsi qu'à divers autres programmes d'efficacité et d'efficacité, afin de prendre en charge notre grande priorité, qui est d'accorder la priorité aux clients tout en continuant de viser une structure de coûts plus efficace.

**Accroître notre avantage concurrentiel en accélérant la construction de réseaux fiables qui répondent aux besoins des clients et en misant sur notre leadership en matière de technologies**

- Nous avons conclu un partenariat avec notre principal fournisseur et nous avons amorcé des essais portant sur la technologie mobile 5G dans notre Labo virtuel 5G situé à Vancouver. Ces essais ont été couronnés de succès, et les progrès accomplis nous rapprochent du déploiement prévu de la technologie 5G, qui devrait avoir lieu d'ici 2020.
- Nous avons continué d'investir dans notre technologie à large bande de pointe, sur laquelle repose le succès du service Télé OPTIK, du service Internet et des services à l'intention des clients d'affaires, et d'assurer l'évolution continue de nos réseaux mobiles de classe mondiale.
  - Notre réseau 4G LTE couvre 97 % de la population canadienne.
  - Notre couverture à large bande haute vitesse rejoint plus de 2,9 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec, y compris environ 1,08 million de foyers et d'entreprises ayant un accès immédiat à notre réseau à fibres optiques, comparativement à 0,69 million de foyers et d'entreprises en 2015; nos installations à fibres optiques fournissent désormais à ceux-ci un accès immédiat à notre réseau gigabit à fibres optiques.
- Nous avons mis en place nos premiers nuages privé, public et hybride, qui aideront les entreprises à maximiser leurs investissements dans les technologies de l'information et à gagner en agilité.
- Notre équipe a procédé au lancement du service Voix sur LTE (« VoLTE ») dans des régions choisies de la Colombie-Britannique et de l'Alberta. Grâce à ce service, les abonnés possédant un téléphone intelligent compatible peuvent effectuer et recevoir des appels plus rapidement sur notre réseau 4G LTE.
- Au fur et à mesure que le service VoLTE sera mis en place sur notre réseau et qu'il sera utilisé par un plus grand nombre d'abonnés, nous serons en mesure de procéder à la mise hors service de plus anciennes technologies et de réacheminer le spectre afin de prendre en charge le réseau LTE.
- Nous avons effectué des investissements importants dans l'est du Québec afin d'accroître la fiabilité du réseau.

**Assurer la position de chef de file de TELUS dans des marchés choisis des secteurs commercial, public et international**

- Grâce à l'aide et au soutien de TELUS et de Baring Asia, nous avons positionné TELUS International de manière à lui permettre de poursuivre son importante croissance au cours des prochaines années. Se reporter à « *TELUS International* », à la *rubrique 1.3*, « *Faits saillants de 2016* ». TELUS a investi le produit d'environ 600 millions de dollars découlant de la transaction dans nos activités notamment dans l'élargissement et l'évolution de ses réseaux à large bande.
- En vertu d'une entente stratégique d'une durée de 10 ans avec le gouvernement de la Colombie-Britannique, aux fins de la prestation de services de télécommunications et de services stratégiques au gouvernement et à ses partenaires du secteur public, nous avons, en décembre 2016, accru la couverture mobile sur une distance de 1 720 km constituée de tronçons d'autoroutes primaires et secondaires dans la province. De plus, dans les cas où TELUS était le principal entrepreneur, nous avons mis à niveau l'accès de 1 415 des 1 417 écoles publiques de la province en remplaçant les réseaux existants par le réseau de prochaine génération de la province.
- Le Groupe d'approvisionnement en commun de l'Est du Québec a octroyé à TELUS un contrat d'une durée de deux ans aux fins de la prestation de technologies mobiles LTE évoluées à des milliers de professionnels qui travaillent dans des établissements de santé et dans 35 universités et cégeps (un réseau d'établissements d'enseignement postsecondaire) au Québec. Ce contrat, dont la valeur est de 30 millions de dollars, prévoit une option en vertu de laquelle il peut être renouvelé pour une autre période de deux ans.

**Consolider la position de chef de file de TELUS en matière de gestion de l'information en soins de santé**

- En juin 2016, nous avons annoncé notre intention de collaborer en vue d'améliorer les communications entre les fournisseurs de soins de santé au Canada. En 2017, TELUS mettra en place, à l'échelle nationale, une solution de messagerie ouverte sécuritaire et fondée sur des normes, qui permettra à 20 000 médecins au pays de communiquer de manière plus efficace entre eux et avec des médecins utilisant d'autres plateformes de dossiers médicaux électroniques qui choisissent de se brancher à la plateforme de TELUS.
- En septembre 2016, TELUS a acquis les activités de la division canadienne de Nightingale Informatix Corp., y compris ses logiciels propriétaires de dossiers médicaux électroniques (« DME ») et sa clientèle.
- Nous avons lancé les dossiers de santé personnels en Saskatchewan.
- Nous avons lancé la solution de télésoins à domicile TELUS en Colombie-Britannique, et mis en œuvre un projet pilote pour cette solution au Yukon.

Les priorités de la société pour 2017 sont présentées dans le tableau ci-dessous.

#### PRIORITÉS DE LA SOCIÉTÉ POUR 2017

- Tenir la promesse de la marque Le futur est simple de TELUS en accordant la priorité aux clients
- Améliorer notre culture gagnante pour assurer la pérennité de notre avantage concurrentiel, aspirer au premier rang mondial sur le plan de la mobilisation de l'équipe pour satisfaire nos clients en tout temps et donner généreusement pour améliorer les conditions sociales
- Générer de manière concertée une croissance rentable du chiffre des ventes tout en poursuivant l'amélioration de notre efficacité et notre fiabilité opérationnelles
- Accroître notre avantage concurrentiel en accélérant la construction de réseaux et de systèmes fiables qui répondent aux besoins des clients et en misant sur notre leadership en matière de technologies
- Assurer la position de chef de file de TELUS dans des marchés choisis des secteurs commercial, public et international
- Consolider la position de chef de file de TELUS en matière de gestion de l'information en soins de santé

## 4 Capacités

### 4.1 Principaux marchés et concurrents

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

##### Nos services et produits

- Données et voix : accès rapide à Internet pour la vidéo, le réseautage social, la messagerie et les applications mobiles, y compris le service Télé OPTIK Mobile, solutions Internet des objets (« IdO ») [qui comprend la connectivité machine à machine (« M2M »)], des services de transmission de la voix clairs et fiables, les solutions PTT (d'après l'anglais *Push-to-talk*), y compris le service TELUS Link, et les services d'itinérance mondiale.
- Appareils : modèles les plus récents de téléphones intelligents, de tablettes, de clés Internet mobile, d'appareils Wi-Fi mobiles, ainsi que modems pour services M2M, appareils vie connectée et technologie prêt-à-porter.

##### Nos capacités

- Licences de spectre brutes pour les services sans fil nationaux, relativement auxquelles le spectre moyen détenu est de 160,4 MHz.
- Réseau 4G LTE numérique offert d'un bout à l'autre du pays, lancé initialement dans les principaux centres du pays en février 2012 :
  - Couverture totale de 97 % de la population canadienne, la portion du réseau fondée sur les technologies LTE évoluées couvrant 74 % de la population canadienne au 31 décembre 2016. La couverture comprend les ententes de services d'itinérance.
  - Élargissement de la couverture et de la capacité par suite du déploiement des licences de spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 700 MHz acquises en 2014 et du déploiement du spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 2 500 MHz acquis en 2015. Nous prévoyons utiliser les autres licences de spectre acquises ces dernières années, ainsi que le spectre supplémentaire sans licence, en fonction de l'évolution des écosystèmes de réseaux et d'appareils.
  - Prise en charge des vitesses de téléchargement de données de pointe indiquées par le fabricant pouvant atteindre 110 Mbps sur le réseau LTE (les vitesses typiques prévues étant de 12 à 45 Mbps à l'aide d'un appareil compatible)<sup>1</sup>.
  - Prise en charge des vitesses de téléchargement de données de pointe indiquées par le fabricant pouvant atteindre 225 Mbps sur les portions évoluées du réseau LTE (les vitesses typiques prévues étant de 12 à 65 Mbps à l'aide d'un appareil compatible)<sup>1</sup>.
  - Retour au réseau HSPA+ et aux vitesses offertes par ce réseau lorsque les abonnés se trouvent en dehors de la zone de couverture du réseau LTE.
- Réseau 4G HSPA+ numérique offert d'un bout à l'autre du pays, lancé en novembre 2009 :
  - Couverture de 99 % de la population canadienne et vitesses typiques de 4 à 14 Mbps à l'aide d'un appareil compatible<sup>1</sup>.
  - Capacités de prestation de services de transmission de la voix et de données en itinérance mondiale dans plus de 225 pays.
- Suite de solutions IdO visant à soutenir les activités des entreprises canadiennes au pays et à l'étranger, laquelle permet d'effectuer le suivi des biens, d'assurer la gestion des parcs automobiles et d'effectuer une surveillance à distance, et comporte des options d'affichage numérique et de sécurité.

##### Aperçu des concurrents

- Rogers Sans-fil et Bell Mobilité, des entreprises nationales concurrentes propriétaires d'installations, ainsi que SaskTel, MTS (dans l'attente de son acquisition par BCE), Eastlink, Vidéotron, Tbaytel et Freedom Mobile (auparavant Wind Mobile), acquise par Shaw Communications, des entreprises de télécommunications provinciales ou régionales.
- 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.

1. La vitesse réelle pourrait varier en fonction de l'appareil utilisé, de la topographie géographique et des conditions environnementales, de la congestion du réseau, de la puissance du signal et d'autres facteurs.

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

**Nos produits et services**

- Voix – service téléphonique fixe fiable comprenant le service interurbain et des fonctions d'appels évoluées, services voix sur IP (« VoIP ») aux fins de la prise en charge des services de transmission de la voix dans l'avenir.
- Internet – service fixe d'accès Internet haute vitesse avec service de courriel, et gamme complète de services de sécurité. Comprend également l'accès à Internet haute vitesse sur le réseau LTE et sur le réseau TELUS PureFibre, qui offre un service Wi-Fi fiable et des services infonuagiques. Seul fournisseur dans l'ouest du Canada qui offre des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques de 150 Mbps.
- TELUS TV – service de divertissement haute définition au moyen des services Télé OPTIK et TELUS TV Satellite. Le service Télé OPTIK comporte des options de contenu exhaustives et des caractéristiques innovatrices telles que l'ENP Multitélé, l'enregistrement à distance, la télécommande intelligente pouvant être utilisée avec une tablette ou un téléphone intelligent et le service Télé OPTIK Mobile. Le service TELUS TV Satellite est uniquement offert en Colombie-Britannique et en Alberta, en vertu d'une entente avec Bell Canada. Seul fournisseur dans l'ouest du Canada qui offre le service de télévision 4K.
- Réseaux IP et applications – solutions convergentes voix, vidéo, données et accès Internet offertes sur un réseau haute performance.
- Centres de contact, ainsi que solutions d'impartition des processus d'affaires et des technologies de l'information offerts dans plus de 30 langues – solutions gérées qui fournissent une infrastructure à faible coût et évolutive en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie.
- Services d'hébergement et de TI gérées et services infonuagiques – solutions de cybersécurité et autres solutions, et disponibilité continue assurée des services de télécommunications, des réseaux, des serveurs, des bases de données, des fichiers et des applications, les applications critiques étant stockées dans nos centres de données Internet au Canada.
- Solutions en matière de soins de santé – technologie exclusive de TELUS Santé, y compris les solutions de gestion de pharmacie, les dossiers médicaux électroniques, les dossiers de santé électroniques sur les patients, la télésurveillance des patients et les solutions en ligne de gestion des demandes de règlement.
- Solutions de conférence et de collaboration – gamme complète de solutions en matière d'équipement et d'applications, aux fins des réunions et des webémissions faisant appel à des communications téléphoniques, à des images vidéo et à Internet.

**Nos capacités**

- Branchement continu de foyers et d'entreprises directement aux installations à fibres optiques; à l'heure actuelle, plus de un million de foyers et d'entreprises ont accès au réseau PureFibre en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec.
- Réseau national fondé sur la technologie IP superposé à un réseau commuté étendu en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec, et des ententes d'interconnexion mondiales.
- Huit centres de données situés dans six collectivités qui sont directement connectés au réseau national IP de TELUS, ce qui crée une infrastructure informatique évoluée et diversifiée dans les régions au Canada.
- Services de lignes d'accès filaires résidentiels offerts à environ 34 % des foyers en Colombie-Britannique et en Alberta, et à 60 % des foyers dans l'est du Québec.
- Accès aux clients d'affaires d'un bout à l'autre du pays au moyen de nos réseaux, ainsi qu'en raison de notre statut d'entreprise de services locaux concurrente.
- Réseau à large bande fondé sur la technologie ADSL2+ ou sur la technologie VDSL2 couvrant plus de 2,9 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec.
- Licences de distribution de services de radiodiffusion dans des territoires où nous sommes l'entreprise titulaire aux fins de la prestation de services de télévision numérique, et licences aux fins de la prestation de services commerciaux de vidéo sur demande.
- Services d'impartition des processus d'affaires et capacités de prestation de services à l'échelle mondiale, grâce à nos programmes multinationaux et multilingues et à un personnel se composant d'environ 25 750 employés équivalents temps plein en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie, au 31 décembre 2016.
- Solutions technologiques pour aider les fournisseurs de soins de santé, les consommateurs, les régions sociosanitaires, les hôpitaux, les assureurs et les employeurs.

**Aperçu des concurrents**

- 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 41 % en Colombie-Britannique et en Alberta et de 16 % dans l'est du Québec.
- Bell Canada, MTS (dans l'attente de son acquisition par BCE), Rogers Communications, Shaw Communications et Vidéotron (au Québec).
- Allstream Inc., un fournisseur canadien de services de télécommunications pour les clients d'affaires détenu par Zayo Group Holdings Inc., un fournisseur de services d'infrastructure des communications dont le siège se trouve aux États-Unis.
- Des câblodistributeurs concurrents offrant des services Internet et des services de divertissement, comme Shaw Communications en Colombie-Britannique et en Alberta, Cogeco Câble et Vidéotron (dans l'est du Québec).
- Diverses entreprises qui offrent des services de revente ou des services locaux et interurbains voix sur IP (« VoIP ») ainsi que des services Internet.
- Des entreprises comme Skype et Netflix qui offrent des services par contournement pour la voix et le divertissement.
- Des entreprises qui offrent des services de divertissement par satellite et des services Internet (Bell Canada, Shaw Communications et Xplornet).
- Les concurrents au chapitre des services fournis par des centres de contact incluent Convergys, Sykes et Verizon LiveSource.
- Services mobiles fixes.
- Les concurrents au chapitre des solutions d'impartition gérées personnalisées incluent CGI Group Inc., EDS, une division de HP Enterprise Services, et IBM, des sociétés qui offrent des services d'intégration des systèmes.
- Les concurrents en ce qui a trait à TELUS Santé incluent des sociétés qui offrent des solutions de dossiers médicaux électroniques et de gestion de pharmacie telles que Omnimed, Familiprix, Kroll, Fillware et ARI. Les concurrents incluent également des fournisseurs de services d'intégration de systèmes et de services de santé tels que Loblaw et McKesson, 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 ATEB, qui pourraient accroître leur présence au Canada.

## 4.2 Ressources opérationnelles

### RESSOURCES

#### Notre équipe

- À la fin de 2016, notre personnel se composait d'environ 51 250 employés (environ 50 475 employés équivalents temps plein exerçant un vaste éventail de fonctions au chapitre des activités d'exploitation, dont 24 725 employés équivalents temps plein au Canada et 25 750 employés équivalents temps plein à l'échelle internationale).
- Environ 10 950 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 9 500 employés et expirera le 31 décembre 2021. La convention collective conclue avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT ») couvre 760 membres de l'équipe dans la région où TELUS Québec exerce des activités et expirera le 31 mars 2022. La convention collective conclue avec le Syndicat québécois des employés de TELUS (« SQET ») couvre 630 employés et expirera le 31 décembre 2022.
- Nos activités au Canada et à l'échelle internationale aux fins de la prise en charge des centres de contact et des services d'impartition des processus d'affaires de clients externes des services de gros, ainsi que de certaines fonctions internes.
- Nos programmes de rémunération du personnel appuient une culture fondée sur l'excellence du rendement et comportent des composantes axées sur le marché et sur le rendement (primes et rémunération fondée sur des actions), afin d'attirer et de fidéliser des employés clés.
- Nos plans de relève pour couvrir les départs à la retraite; nous pouvons recruter rapidement de la main-d'œuvre au Canada et, en ce qui concerne les centres de contact et certaines fonctions de soutien, nous pouvons avoir recours à des centres situés dans divers pays. Nous faisons également appel à des entrepreneurs ou des consultants externes.
- Nous avons mis sur pied des programmes de formation, de mentorat et de perfectionnement afin de maintenir et d'améliorer le niveau d'engagement du personnel et d'améliorer l'expérience client.

#### Notre marque et nos réseaux de distribution

- Nous bénéficions d'une marque nationale bien établie et reconnue (« le futur est simple » TELUS).
- Koodo Mobile – fournisseur de services de transmission de la voix et de données mobiles postpayés et prépayés à l'échelle nationale qui dispose d'un vaste réseau de distribution, comprenant des magasins appartenant à TELUS, des détaillants et des détaillants indépendants de produits électroniques.
- Public Mobile – offre des services mobiles prépayés, au moyen d'un réseau de distribution Web et qui prévoit uniquement l'offre de cartes SIM.
- Nous avons lancé le service Télé OPTIK au milieu de 2010.
- Réseaux de vente et services de soutien :
  - Les services mobiles sont soutenus par un vaste réseau de magasins appartenant à TELUS, y compris notre participation de 50 % dans WOW! boutique mobile, par un vaste réseau de distribution composé de détaillants exclusifs ainsi que de détaillants indépendants de produits électroniques (p. ex., Best Buy, Walmart et London Drugs), par une marque à étiquette blanche d'une importante chaîne de magasins de détail, ainsi que par l'entremise d'applications libre-service en ligne, de campagnes de marketing de masse et d'agents de service à la clientèle par téléphone.
  - Les services résidentiels filaires sont soutenus par des magasins appartenant à TELUS, y compris des détaillants indépendants de produits électroniques, et sont également offerts dans le cadre de campagnes de marketing de masse, ainsi que par l'entremise d'agents de service à la clientèle par téléphone et d'applications libre-service en ligne et basées sur les services de télévision.
  - TELUS Santé offre certains de ses services aux consommateurs – les dossiers de santé personnels et les appareils de suivi de la santé à domicile – en partenariat avec des gouvernements provinciaux.
  - Les services mobiles et filaires aux entreprises, y compris les solutions en santé, sont fournis par certains magasins spécialisés en ce qui a trait aux clients d'affaires, par les représentants de TELUS, par des spécialistes des produits ainsi que par des détaillants indépendants et par l'entremise d'applications libre-service pour les petites et moyennes entreprises (PME). Les services d'impartition des processus d'affaires sont fournis par des représentants et par des équipes de gestion des relations avec la clientèle.
  - Réseau spécialisé de plus de 600 agents des ventes ayant un contact direct avec les consommateurs.

#### Nos technologies, systèmes et propriétés

- TELUS est une société dotée de technologies hautement complexes, composées d'une multitude de systèmes et de processus TI.
- Les licences de distribution de services de radiodiffusion aux fins de la prestation de services de divertissement.
- Nos immobilisations incorporelles comprennent les licences de spectre pour les services sans fil octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), lesquelles sont essentielles à la prestation de services mobiles.
- Les 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 TELUS est propriétaire.
- Nos biens immobiliers (dont nous sommes propriétaires ou que nous louons) comprennent les bureaux administratifs, les centres de travail et les locaux réservés à l'équipement de télécommunications. Certains immeubles sont construits sur des terres à bail, et la majorité des pylônes de communications sans fil se trouvent sur des terrains détenus en vertu de baux ou de licences de durées diverses. Nous participons également à deux coentreprises de réaménagement immobilier. (Se reporter à la rubrique 7.11.)
- TELUS International fournit des services à la clientèle ainsi que des services d'impartition des processus d'affaires et des technologies de l'information; elle utilise pour ce faire des installations sur place comme les centres de contact, ainsi que des réseaux de données internationaux et des centres de données. Des installations situées en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie sont responsables des fonctions de réacheminement et assurent la diversité géographique des activités.
- Grâce à sa technologie exclusive, y compris les solutions de gestion de pharmacie, les dossiers médicaux électroniques, les dossiers de santé électroniques sur les patients, la télésurveillance des patients et les solutions en ligne de gestion des demandes de règlement, 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 des réseaux mobile et filaire à large bande.

### 4.3 Situation de trésorerie et sources de financement

#### Politiques financières liées à la structure du capital

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

Dans notre définition du capital et aux fins de la gestion du capital, nous incluons les actions ordinaires (excluant le cumul des autres éléments du résultat global), la dette à long terme (y compris les facilités de crédit à long terme, le papier commercial adossé aux facilités de crédit à long terme et tous les actifs ou passifs de couverture connexes, déduction faite des montants inscrits dans le cumul des autres éléments du résultat global), la trésorerie et les placements temporaires, ainsi que les 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 notre infrastructure de télécommunications. Afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital, nous pouvons modifier le montant des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires, pouvons racheter des actions à des fins d'annulation dans le cadre de nos offres de rachat dans le cours normal des activités, pouvons émettre de nouvelles actions, pouvons émettre de nouveaux titres de créance, pouvons émettre de nouveaux titres de créance afin de remplacer une dette existante dotée de caractéristiques différentes, ou pouvons accroître ou réduire le montant des créances clients vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance.

Nous surveillons le capital au moyen de diverses mesures, notamment le ratio dette nette/BALIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que le ratio de distribution. (Se reporter aux définitions, à la *rubrique 11.1*.)

#### Plan financier et plan de gestion de la structure du capital

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

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

- En mai 2016, nous avons annoncé que nous comptons effectuer des hausses de dividendes semestrielles continues, la hausse annuelle s'élevant de 7 % à 10 % entre 2017 et la fin de 2019, prolongeant par le fait même la politique annoncée en mai 2011. Nonobstant cet objectif, les décisions touchant les dividendes continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil ainsi qu'à la détermination de notre situation financière et de nos perspectives sur une base trimestrielle. L'évaluation du conseil a donné lieu à 12 hausses semestrielles du dividende de 2011 à 2016, la hausse annuelle s'élevant à environ 10 %. Notre indication concernant le ratio de distribution à long terme est de 65 % à 75 % des bénéfices nets par action sur une base prospective. En fonction des hausses annoncées du dividende le 8 février 2017 et des 590 millions d'actions en circulation au 31 décembre 2016, le montant total des dividendes déclarés s'élèverait à environ 1,13 milliard de dollars en 2017, compte non tenu de toutes actions ordinaires rachetées et annulées en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2017. Il n'existe aucune certitude que nous maintiendrons un programme de croissance du dividende jusqu'en 2019. Se reporter à la *rubrique 10.7*, « *Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires* ».
- Les dividendes déclarés en 2016 ont totalisé 1,84 \$ par action, en hausse de 9,5 % par rapport à 2015. Le 8 février 2017, un dividende pour le premier trimestre de 0,48 \$ par action a été déclaré; ce dividende est payable le 3 avril 2017 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 10 mars 2017. Le dividende déclaré pour le premier trimestre de 2017 reflète une hausse de 0,04 \$ par action, ou 9,1 %, par rapport au dividende de 0,44 \$ par action versé en avril 2016.

###### Racheter des actions ordinaires aux fins d'annulation dans le cadre de nos programmes pluriannuels de rachat d'actions

- Le 5 mai 2016, nous avons annoncé que nous avons l'intention de renouveler notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités chaque année pour les trois prochaines années, de manière à procéder au rachat de nos actions ordinaires pour un montant maximal de 250 millions de dollars au cours de chacune de ces années civiles. En septembre 2016, nous avons reçu l'approbation de la Bourse de Toronto (la « TSX ») visant la nouvelle offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2017, aux fins du rachat et de l'annulation d'un nombre maximal de 8 millions d'actions ordinaires pour une contrepartie maximale de 250 millions de dollars, sur une période de 12 mois débutant le 30 septembre 2016. TELUS rachètera des actions ordinaires seulement au moment souhaité et si elle estime que cela représente une bonne occasion, sous réserve de tous rachats pouvant être effectués en vertu du programme de rachat d'actions automatique. Une fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel a, aux termes de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités, racheté des actions ordinaires en faveur des employés non dirigeants au titre de la charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis comptabilisée au quatrième trimestre de 2016. La fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel a racheté et annulé un nombre symbolique d'actions ordinaires de TELUS pour un montant de 4 millions de dollars, en vertu de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2017.
- Les rachats d'actions dans le cadre de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2017 représentent une tranche maximale de 1,4 % des actions ordinaires en circulation au 16 septembre 2016. Ces rachats peuvent être effectués par l'intermédiaire de la TSX, de la New York Stock Exchange (la « NYSE ») ou d'autres types de plateformes de négociation, ou autrement, dans la mesure permise par les lois et règlements sur les valeurs mobilières applicables. Les actions seront rachetées seulement au moment souhaité et si nous estimons que cela représente une bonne occasion. Il n'existe aucune certitude que nous exécuterons notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2017 ni que nous renouvelerons notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités au cours des deux prochaines années, car toute décision concernant le rachat d'actions se fondera sur l'évaluation et la détermination par notre conseil de la situation financière et des perspectives de la société, ainsi que sur le cours des actions ordinaires de TELUS sur le marché. Se reporter à l'analyse des risques, à la *rubrique 10.7*, « *Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires* ».
- En vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2016, qui a débuté le 15 septembre 2015 et a pris fin le 14 septembre 2016, nous avons racheté et annulé 9 691 400 actions ordinaires de la société pour environ 380 millions de dollars, ce qui reflète un prix d'achat moyen par action de 39,14 \$. Les actions rachetées et annulées représentent 1,6 % des actions ordinaires en circulation avant le début de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2016.
- Nous avons également mis en place un programme de rachat d'actions automatique avec un courtier, qui nous permet de racheter nos actions ordinaires aux termes de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités, à des moments auxquels nous ne serions pas autorisés à négocier nos actions pendant les périodes internes d'interdiction de transiger, y compris les périodes trimestrielles prévues à cet effet. Les rachats seront déterminés par le courtier à sa seule discrétion, selon les paramètres que nous avons établis avant toute période d'interdiction de transiger, conformément aux règles de la TSX et aux lois sur les valeurs mobilières applicables. Le programme de rachat d'actions automatique a été approuvé par la TSX, et il pourrait être exécuté de temps à autre dans l'avenir.

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

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

- Le papier commercial émis et en cours s'élevait à 613 millions de dollars au 31 décembre 2016 et était intégralement libellé en dollars américains (456 millions de dollars US), par rapport à 256 millions de dollars (185 millions de dollars US) au 31 décembre 2015.
- Le produit des créances clients titrisées s'élevait à 100 millions de dollars au 31 décembre 2016, soit un résultat inchangé par rapport au 31 décembre 2015.

### Maintenir la conformité aux objectifs sur le plan financier

Certains de nos objectifs financiers actuels feront l'objet d'un examen en 2017 et pourraient faire l'objet d'une révision en raison des modifications découlant de l'adoption des nouvelles normes comptables IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, et IFRS 16, *Contrats de location*. (Se reporter à la rubrique 8.2, « *Faits nouveaux concernant les méthodes comptables* ».)

- Maintenir des notations du crédit de première qualité de BBB+ ou des notations équivalentes** – Au 9 février 2017, les notations du crédit de première qualité attribuées par les quatre agences de notation qui couvrent TELUS se situaient dans la fourchette visée. (Se reporter à la rubrique 7.8, « *Notations du crédit* ».)
- Ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts de 2,00 à 2,50 fois** – Au 31 décembre 2016, ce ratio, qui était de 2,69 fois, sortait de la fourchette en raison principalement du financement des licences de spectre acquises dans le cadre des enchères de spectre pour les services sans fil tenues en 2014 et en 2015. Nous nous efforcerons de faire en sorte que ce ratio revienne dans la fourchette cible à moyen terme, car nous sommes d'avis que cette fourchette s'aligne sur notre stratégie à long terme. (Se reporter à la rubrique 7.5, « *Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement* ».)
- Ratio de distribution de 65 % à 75 % des bénéfices nets par action sur une base prospective** – Le ratio cible est présenté sur une base prospective. Le ratio de distribution présenté dans le présent rapport de gestion constitue une mesure historique fondée sur les dividendes déclarés et le bénéfice par action des quatre derniers trimestres, et il est présenté à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée. Au 31 décembre 2016, le ratio historique de 89 % et le ratio historique ajusté de 77 % excédaient la fourchette visée. Nous estimons que le ratio de distribution est conforme à l'indication cible, sur une base prospective. (Se reporter à la rubrique 7.5, « *Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement* ».)
- Maintenir des liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars** – Au 31 décembre 2016, les liquidités inutilisées s'élevaient à plus de 1 milliard de dollars. (Se reporter à la rubrique 7.6, « *Facilités de crédit* ».)

### Plan financier et plan de gestion de la structure du capital pour 2017

À la fin de 2016, notre dette à long terme (en excluant l'escompte non amorti) s'élevait à 13,0 milliards de dollars, et la durée à l'échéance moyenne pondérée de la dette (excluant le papier commercial et la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International) était d'environ 10,4 ans. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme (excluant le papier commercial et la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International) s'élevait à 4,22 % au 31 décembre 2016, par rapport à 4,32 % à l'exercice précédent. Sauf en ce qui concerne des emprunts à court terme de 100 millions de dollars, du papier commercial de 613 millions de dollars (456 millions de dollars US) et la composante renouvelable utilisée de la facilité de crédit de TELUS International de 58 millions de dollars (44 millions de dollars US), l'intégralité de notre dette était assortie d'un taux fixe.

Au cours de 2017, il se pourrait que nous émettions des billets de premier rang afin de refinancer les dettes arrivant à échéance ou encore aux fins générales de la société. Nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie

disponibles et les sources de capital prévus soient plus que suffisants pour satisfaire nos besoins. Pour une analyse liée aux risques, se reporter à la rubrique 10.7, « *Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires* ».

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

### Contrôles et procédures de communication de l'information

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

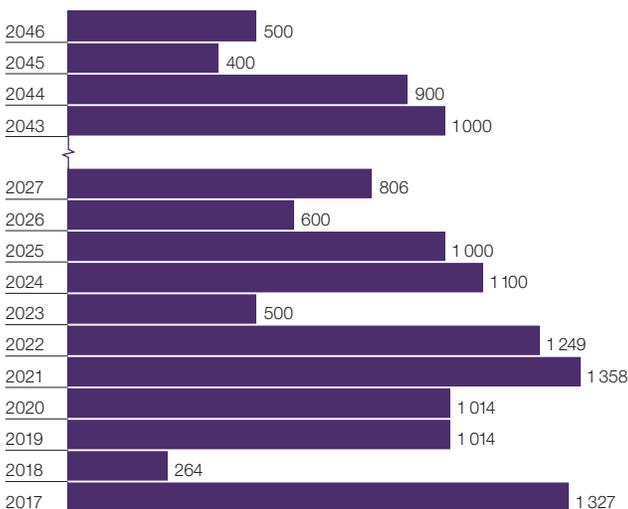
Le chef de la direction et le chef des services financiers ont évalué l'efficacité de nos contrôles et procédures de communication de l'information aux fins de la préparation du présent rapport de gestion et des états financiers consolidés au 31 décembre 2016. Ils ont conclu que nos contrôles et procédures 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 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 2016, 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

### Échéances relatives au capital de la dette à long terme Au 31 décembre 2016

(en millions de dollars)



chef des services financiers de TELUS ont conclu que notre contrôle interne à l'égard de l'information financière était efficace au 31 décembre 2016, et ils prévoient fournir une attestation sur les documents annuels de TELUS 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 2016.

**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 2016.

## 5 Analyse des résultats d'exploitation

La présente rubrique comporte des énoncés prospectifs, y compris ceux concernant nos attentes liées à la comptabilisation à l'actif des intérêts sur la dette à long terme, au déploiement des licences de spectre pour les services sans fil, à la croissance des PMAA, aux frais de fidélisation des abonnés des services mobiles et aux tendances au chapitre de la croissance du nombre d'abonnés à Internet haute vitesse en ce qui a trait à l'avenir. Il n'existe aucune certitude que nous avons identifié les tendances avec exactitude en nous fondant sur les résultats antérieurs, ni que ces tendances se poursuivront. Se reporter à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

### 5.1 Principales données financières de l'exercice

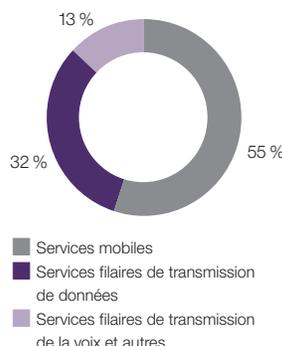
Les principales données financières présentées ci-après sont tirées de nos états financiers consolidés audités datés du 31 décembre 2016 et du 31 décembre 2015, et devraient être lues en parallèle avec ces états, lesquels ont été préparés conformément aux IFRS de l'IASB. Sauf indication contraire, tous les montants en devises sont libellés en dollars canadiens.

**Principales données financières de l'exercice**

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les montants par action)	2016	2015	2014
Produits d'exploitation	<b>12 799</b>	12 502	12 002
Bénéfice net	<b>1 236</b>	1 382	1 425
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	<b>1 223</b>	1 382	1 425
Bénéfice net par action ordinaire			
Bénéfice par action de base (BPA de base)	<b>2,06</b>	2,29	2,31
Dilué	<b>2,06</b>	2,29	2,31
Dividendes en trésorerie déclarés par action ordinaire	<b>1,84</b>	1,68	1,52
Aux 31 décembre (en millions de dollars)	<b>2016</b>	2015	2014
Total des actifs	<b>27 729</b>	26 406	23 217
Tranche à court terme de la dette à long terme	<b>1 327</b>	856	255
Passifs financiers non courants <sup>1</sup>			
Provisions	<b>57</b>	55	29
Dette à long terme	<b>11 604</b>	11 182	9 055
Autres passifs financiers à long terme	<b>170</b>	150	128
Total des passifs financiers non courants	<b>11 831</b>	11 387	9 212
Impôt sur le résultat différé	<b>2 107</b>	2 155	1 936
Actions ordinaires	<b>7 917</b>	7 672	7 454

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

**Composition des produits en 2016 – 87 % tirés des services mobiles et de transmission de données**



Produits d'exploitation – Les produits tirés des services mobiles et les produits tirés des services filaires de transmission de données ont représenté ensemble environ 87 % des produits consolidés de 2016 (86 % en 2015 et 84 % en 2014).

Total de l'actif – La croissance du total de l'actif tient compte de l'augmentation des immobilisations corporelles et des immobilisations incorporelles, qui ont affiché une croissance combinée de 1 107 millions de dollars en 2016, et une croissance combinée de 2 801 millions de dollars en 2015. Ces augmentations découlent principalement de nos investissements continus dans les réseaux

à large bande et de l'acquisition de licences de spectre pour les services sans fil. Se reporter à la *rubrique 7.3, « Sorties liées aux activités d'investissement »*.

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

## 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 2016	T3 2016	T2 2016	T1 2016	T4 2015	T3 2015	T2 2015	T1 2015
Produits d'exploitation	<b>3 305</b>	<b>3 238</b>	<b>3 148</b>	<b>3 108</b>	3 217	3 155	3 102	3 028
Charges d'exploitation								
Achat de biens et services <sup>1</sup>	<b>1 574</b>	<b>1 426</b>	<b>1 331</b>	<b>1 300</b>	1 482	1 394	1 372	1 284
Charge au titre des avantages du personnel <sup>1</sup>	<b>962</b>	<b>681</b>	<b>628</b>	<b>668</b>	757	693	649	609
Dotation aux amortissements	<b>533</b>	<b>515</b>	<b>499</b>	<b>500</b>	518	471	464	456
Total des charges d'exploitation	<b>3 069</b>	<b>2 622</b>	<b>2 458</b>	<b>2 468</b>	2 757	2 558	2 485	2 349
Bénéfice d'exploitation	<b>236</b>	<b>616</b>	<b>690</b>	<b>640</b>	460	597	617	679
Coûts de financement	<b>134</b>	<b>129</b>	<b>134</b>	<b>123</b>	114	106	110	117
Bénéfice avant impôt	<b>102</b>	<b>487</b>	<b>556</b>	<b>517</b>	346	491	507	562
Charge d'impôt sur le résultat	<b>15</b>	<b>132</b>	<b>140</b>	<b>139</b>	85	126	166	147
Bénéfice net	<b>87</b>	<b>355</b>	<b>416</b>	<b>378</b>	261	365	341	415
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	<b>81</b>	<b>348</b>	<b>416</b>	<b>378</b>	261	365	341	415
Bénéfice net par action ordinaire :								
Bénéfice par action de base (BPA de base)	<b>0,14</b>	<b>0,59</b>	<b>0,70</b>	<b>0,64</b>	0,44	0,61	0,56	0,68
BPA de base ajusté <sup>2</sup>	<b>0,53</b>	<b>0,65</b>	<b>0,70</b>	<b>0,70</b>	0,54	0,66	0,66	0,70
Dilué	<b>0,14</b>	<b>0,59</b>	<b>0,70</b>	<b>0,64</b>	0,44	0,61	0,56	0,68
Dividendes déclarés par action ordinaire	<b>0,48</b>	<b>0,46</b>	<b>0,46</b>	<b>0,44</b>	0,44	0,42	0,42	0,40
Information supplémentaire :								
BAIIA <sup>2</sup>	<b>769</b>	<b>1 131</b>	<b>1 189</b>	<b>1 140</b>	978	1 068	1 081	1 135
Coûts de restructuration et autres coûts <sup>2</sup>	<b>348</b>	<b>60</b>	<b>23</b>	<b>48</b>	99	51	59	17
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts <sup>2</sup>	<b>1 117</b>	<b>1 191</b>	<b>1 212</b>	<b>1 188</b>	1 077	1 119	1 140	1 152
Entrées liées aux activités d'exploitation	<b>732</b>	<b>1 032</b>	<b>892</b>	<b>563</b>	870	1 025	943	718
Flux de trésorerie disponibles <sup>2</sup>	<b>(191)</b>	<b>98</b>	<b>126</b>	<b>108</b>	197	310	300	271

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 définies par les PCGR et autres mesures financières ».

### Tendances

La tendance observée au chapitre des produits consolidés reflète l'augmentation i) des produits tirés des services filaires de transmission de données stimulés par l'impartition des processus d'affaires, par le service Internet, par les services TELUS TV et par TELUS Santé, la hausse des produits tirés du service Internet et des services de télévision tenant à l'accroissement des produits d'exploitation par abonné et à la croissance du nombre d'abonnés; ii) des produits tirés du réseau mobile, en raison de la croissance des produits mensuels moyens par appareil d'abonné (les « PMAA ») et du nombre d'abonnés. Cette croissance a été neutralisée en partie par la diminution continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix, ainsi que par la diminution des produits tirés de l'équipement mobile et filaire. 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 ». Pour une analyse des tendances au sein de l'industrie, se reporter à la rubrique 9.

La tendance au chapitre des charges liées à l'achat de biens et services reflète de façon générale l'augmentation des frais d'acquisition et de fidélisation pour le secteur des services mobiles, y compris les charges au titre de l'équipement liées aux téléphones intelligents ayant une plus grande valeur vendus et la hausse des coûts des appareils, l'augmentation des charges du secteur des services mobiles liées au service à la clientèle, aux frais d'administration, à la main-d'œuvre externe et aux canaux de distribution, afin de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés, l'augmentation du coût des ventes lié aux services filaires de télévision découlant de la croissance du nombre d'abonnés, et l'accroissement en 2015 des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre tenant essentiellement à la

### Produits d'exploitation

(en millions de dollars)



rationalisation des biens immobiliers. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la diminution des frais de transit et de résiliation ainsi que par la réduction des coûts liés à l'équipement mobile.

La charge au titre des avantages du personnel au quatrième trimestre de 2016 tient compte d'une charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis (la « rémunération remaniée ») de 305 millions de dollars, comme il est décrit à la section « Négociations collectives et changement visant le remaniement de la rémunération », à la rubrique 1.3, à la place des hausses salariales générales pour 2017 et 2018 en ce qui concerne la quasi-totalité de nos employés situés au Canada et des autres concessions prévues dans la convention collective. Excluant cette charge de rémunération remaniée, la tendance au chapitre de la charge au titre des avantages du personnel reflète la modération des salaires tenant à la réduction du nombre d'employés équivalents temps plein au pays, facteur neutralisé en partie par l'accroissement de la rémunération et du nombre d'employés de TELUS International afin de prendre en charge la croissance des produits tirés de l'impartition des processus d'affaires.

**BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**

(en millions de dollars)

<b>T4 16</b>	<b>1 117</b>
<b>T3 16</b>	<b>1 191</b>
<b>T2 16</b>	<b>1 212</b>
<b>T1 16</b>	<b>1 188</b>
T4 15	1 077
T3 15	1 119
T2 15	1 140
T1 15	1 152

Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR.

La tendance générale au chapitre de la dotation aux amortissements reflète une augmentation en raison de la croissance des immobilisations afin de prendre en charge l'élargissement de notre infrastructure à large bande et l'élargissement de la couverture du réseau LTE, et de l'incidence de notre programme continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs. Les investissements dans notre réseau à fibres optiques nous permettent également de prendre en charge notre stratégie fondée sur la technologie des petites cellules afin d'améliorer la couverture et de nous préparer à une évolution plus efficace et rapide vers la technologie 5G.

La tendance générale au chapitre des coûts de financement reflète l'augmentation de l'encours de la dette à long terme, qui est liée principalement aux investissements importants relatifs aux licences de spectre acquises dans le cadre des enchères de licences de spectre pour les services sans fil tenues en 2014 et en 2015, ainsi qu'aux investissements générationnels dans la fibre optique jusqu'au domicile et jusque dans les entreprises. Les coûts de financement comprennent également le montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel qui a diminué en 2016, en raison principalement de la réduction du déficit au titre de ces régimes au 31 décembre 2015, par rapport à l'exercice précédent, facteur qui a été neutralisé en partie par l'augmentation du taux d'actualisation. Par ailleurs, les coûts de financement sont comptabilisés déduction faite des intérêts inscrits à l'actif au titre des licences de spectre acquises dans le cadre des enchères visant les licences de spectre pour les services sans fil, ce spectre devant être déployé au sein de notre réseau existant au cours des périodes ultérieures. La comptabilisation à l'actif des intérêts sur la dette à long terme devrait prendre fin en 2017, à mesure que les sites cellulaires sont prêts à utiliser les fréquences du spectre. Les coûts de financement pour les huit périodes présentées comprennent divers profits ou pertes de change et des montants variables de produits d'intérêts, y compris des produits d'intérêts de 20 millions de dollars comptabilisés au deuxième trimestre de 2015 découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs.

La tendance observée au chapitre du bénéfice net reflète les facteurs dont il est fait mention ci-dessus, ainsi que les ajustements hors trésorerie liés aux variations de l'impôt sur le résultat, et les ajustements comptabilisés dans les périodes considérées au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures, y compris les intérêts connexes après impôt sur les redressements. Les rachats d'actions en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités ont également une incidence sur la tendance au chapitre du BPA de base.

La tendance au chapitre des entrées liées aux activités d'exploitation reflète de façon générale l'augmentation des paiements d'impôt sur le résultat et la hausse des intérêts payés, ainsi que la hausse des décaissements liés aux coûts de restructuration et autres coûts, facteurs neutralisés en partie par la croissance du BAIIA consolidé excluant les coûts de restructuration et autres coûts. La tendance au chapitre des flux de trésorerie disponibles reflète les facteurs ayant une incidence sur les entrées liées aux activités d'exploitation ainsi que l'accroissement des dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre). Pour une analyse détaillée des tendances, se reporter à la rubrique 5.4, « Secteur des services mobiles », à la rubrique 5.5, « Secteur

des services filaires », et à la rubrique 9.2, « Perspectives générales et tendances concernant l'industrie des télécommunications ».

**Compte rendu des résultats du quatrième trimestre**

Une analyse des résultats du quatrième trimestre de 2016 est présentée dans l'analyse par la direction des activités d'exploitation incluse dans notre communiqué daté du 9 février 2017.

- Les **produits d'exploitation consolidés** ont augmenté de 88 millions de dollars, ou 2,7 %, au quatrième trimestre de 2016, par rapport au quatrième trimestre de 2015, ce qui reflète principalement la croissance des produits tirés des services de réseau mobile et des services filaires de transmission de données, facteur neutralisé en partie par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix, et il concorde avec les résultats pour l'exercice complet relativement auxquels une analyse est présentée ci-dessous.
- Le **BAIIA consolidé** a diminué de 209 millions de dollars, ou 21 %, au quatrième trimestre de 2016, par rapport au quatrième trimestre de 2015. La diminution tient essentiellement à la charge de rémunération remaniée de 305 millions de dollars comptabilisée en 2016. Le **BAIIA ajusté**, qui exclut les coûts de restructuration et autres coûts ainsi que les profits nets et le bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, a augmenté de 33 millions de dollars, ou 3,1 %, au quatrième trimestre. L'augmentation est attribuable à la croissance des produits tirés des services de réseau mobile et des services filaires de transmission de données, à l'amélioration des marges liées aux services Internet, aux services d'impartition des processus d'affaires, aux services TELUS TV et à TELUS Santé, ainsi qu'à la mise en œuvre de nos initiatives d'efficacité et d'efficacité opérationnelles, facteurs neutralisés en partie par la hausse des frais d'acquisition et de fidélisation d'abonnés des services mobiles et par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants. Si le BAIIA ajusté de l'exercice 2015 avait également exclu le profit non récurrent à la cession de certains biens immobiliers comptabilisé au quatrième trimestre de 2015, le BAIIA ajusté aurait reflété une augmentation d'environ 53 millions de dollars, ou 5,1 %, au quatrième trimestre de 2016.
- Le **bénéfice net attribuable aux actions ordinaires** a diminué de 180 millions de dollars, ou 69 %, au quatrième trimestre de 2016, par rapport au quatrième trimestre de 2015, en raison principalement de la charge de rémunération remaniée comptabilisée en 2016. Le **BPA de base** a diminué de 0,30 \$ au quatrième trimestre de 2016, par rapport à la période correspondante de 2015. En excluant les coûts de restructuration et autres coûts, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, les profits nets et le bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières en 2016, le bénéfice net ajusté a subi une baisse de 2,5 % au quatrième trimestre de 2016, et le BPA de base ajusté a diminué de 0,01 \$.
- Les **entrées liées aux activités d'exploitation** ont diminué de 138 millions de dollars au quatrième trimestre de 2016, par rapport à la période correspondante de 2015. La diminution est en grande partie imputable à la réduction du BAIIA tenant à la charge de rémunération remaniée de 305 millions de dollars, facteur neutralisé en partie par les variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation.
- Les **sorties liées aux activités d'investissement** ont augmenté de 223 millions de dollars au quatrième trimestre de 2016, par rapport à la période correspondante de 2015, en raison essentiellement de la hausse des dépenses d'investissement et des variations du fonds de roulement lié aux acquisitions au cours de la période considérée et de la période précédente.
- Les **entrées liées aux activités de financement** se sont traduites par une augmentation nette de 301 millions de dollars au quatrième trimestre de 2016, par rapport à la période correspondante de 2015, en raison du moins grand nombre d'actions rachetées en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités et de la hausse du montant net des titres de créance à long terme émis.

## 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 (le principal décideur opérationnel). Une analyse du rendement de nos secteurs opérationnels est présentée à la rubrique 5.4, « Secteur des services mobiles », à la rubrique 5.5, « Secteur des services filaires », et à la rubrique 7.3, « Sorties liées aux activités d'investissement – Dépenses d'investissement ».

### Produits d'exploitation

(en millions de dollars)

<b>2016</b>	<b>12 799</b>
2015	12 502
2014	12 002

### Produits d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2016	2015	Variation
Services	<b>12 000</b>	11 590	3,5 %
Équipement	<b>725</b>	840	(13,7)%
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	<b>12 725</b>	12 430	2,4 %
Autres produits d'exploitation	<b>74</b>	72	2,8 %
	<b>12 799</b>	12 502	2,4 %

Les produits d'exploitation consolidés se sont accrus de 297 millions de dollars en 2016.

- Les **produits tirés des services** ont augmenté de 410 millions de dollars en 2016, ce qui reflète principalement la croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données et des produits tirés du réseau mobile, facteur neutralisé en partie par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix. Les produits tirés des services filaires de transmission de données reflètent l'accroissement des produits tirés des services Internet et des services de transmission de données améliorés, la hausse des produits tirés des services d'impartition des processus d'affaires, et l'accroissement des produits tirés des services Internet, des services de transmission de données améliorés et des services TELUS TV. La croissance des produits tirés des services Internet, des services de transmission de données améliorés et des services de télévision reflète l'augmentation des PMAA combinés et la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles. Les produits tirés des services de réseau mobile reflètent la croissance des PMAA combinés et du nombre d'abonnés aux services mobiles.
- Les **produits tirés de l'équipement** ont diminué de 115 millions de dollars en 2016, ce qui reflète essentiellement la baisse des produits tirés de l'équipement mobile de 77 millions de dollars, laquelle tient à la hausse des coûts de financement par appareil, à la réduction des volumes de fidélisation et à la cessation de la comptabilisation des produits tirés des magasins Black's Photography découlant de la fermeture de ces magasins en août 2015, facteurs neutralisés en partie par la plus grande proportion de téléphones intelligents ayant une plus grande valeur vendus. Les résultats reflètent également une baisse des produits tirés de l'équipement filaire de 38 millions de dollars, en raison essentiellement de la baisse des activités de vente dans le marché des affaires, qui tient en partie au ralentissement économique et à l'importance que nous accordons à la prestation de services gérés, plutôt qu'aux ventes d'équipement uniquement.
- Les **autres produits d'exploitation** ont augmenté de 2 millions de dollars en 2016, ce qui est attribuable en grande partie aux profits nets et au bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, aux profits découlant de la vente d'immobilisations corporelles en 2016, et au profit découlant de l'échange de licences de

spectre pour les services sans fil au deuxième trimestre de 2016, facteurs neutralisés en partie par le profit non récurrent à la cession de certains biens immobiliers au quatrième trimestre de 2015 et par la diminution des montants comptabilisés au titre du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix aux fins de la prestation de services Internet à large bande dans les collectivités rurales et éloignées admissibles.

### Charges d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2016	2015	Variation
Achat de biens et services	<b>5 631</b>	5 532	1,8 %
Charge au titre des avantages du personnel	<b>2 939</b>	2 708	8,5 %
Amortissement des immobilisations corporelles	<b>1 564</b>	1 475	6,0 %
Amortissement des immobilisations incorporelles	<b>483</b>	434	11,3 %
	<b>10 617</b>	10 149	4,6 %

Les charges d'exploitation consolidées ont augmenté de 468 millions de dollars en 2016. Cette augmentation tient compte de la charge de rémunération remaniée de 305 millions de dollars comptabilisée au quatrième trimestre de 2016.

- L'**achat de biens et services** a augmenté de 99 millions de dollars en 2016, ce qui reflète l'accroissement des frais d'acquisition et de fidélisation du secteur des services mobiles (y compris l'incidence de la hausse des coûts des appareils des fournisseurs découlant en partie de la dépréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain au cours des deux dernières années), ainsi que la hausse des coûts liés aux services d'itinérance. L'augmentation tient également à l'accroissement des charges d'exploitation et des frais d'administration liés au réseau filaire afin de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés, ainsi qu'à la hausse des frais de publicité et de promotion afin de prendre en charge l'offre de services filaires groupés et en réponse à l'intensification de la concurrence, de même qu'à la hausse du coût des ventes lié aux services de télévision tenant à l'accroissement du nombre d'abonnés, facteurs neutralisés en partie par la réduction des frais de transit et de résiliation, par les initiatives continues d'efficacité opérationnelles, ainsi que par la réduction des coûts liés à l'équipement tenant à la diminution des produits tirés de l'équipement.
- La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 231 millions de dollars en 2016, en raison principalement de la comptabilisation, au quatrième trimestre de 2016, d'une charge de rémunération remaniée de 305 millions de dollars. Se reporter à la section « *Négociations collectives et changement visant le remaniement de la rémunération* », à la rubrique 1.3. En excluant la charge de rémunération remaniée, la charge au titre des avantages du personnel a diminué de 74 millions de dollars, en raison principalement de la baisse des coûts de restructuration liés à la main-d'œuvre et des économies découlant de nos initiatives d'efficacité et d'efficacité opérationnelles, facteurs neutralisés en partie par la croissance du nombre d'employés et de la rémunération de TELUS International afin de prendre en charge l'augmentation des produits tirés des services d'impartition des processus d'affaires.
- L'**amortissement des immobilisations corporelles** a augmenté de 89 millions de dollars en 2016, ce qui est imputable à l'incidence de notre programme continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs et à l'accroissement des dépenses liées aux immobilisations (telles que les actifs liés au réseau à large bande et au réseau LTE mobile), facteurs neutralisés en partie par la comptabilisation, en 2015, d'un montant de 9 millions de dollars au titre de la mise hors service d'immobilisations découlant de la fermeture des magasins de détail Black's Photography.
- L'**amortissement des immobilisations incorporelles** a augmenté de 49 millions de dollars en 2016, ce qui reflète la croissance des dépenses liées aux immobilisations incorporelles, facteur neutralisé en partie par les ajustements relatifs à la durée d'utilité des logiciels effectués dans le cadre de notre programme continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs.

### Bénéfice d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2016	2015	Variation
BAILA du secteur des services mobiles (se reporter à la rubrique 5.4)	2 906	2 806	3,6 %
BAILA du secteur des services filaires (se reporter à la rubrique 5.5)	1 323	1 456	(9,1)%
Dotations aux amortissements (se reporter à l'analyse ci-dessus)	(2 047)	(1 909)	(7,2)%
	<b>2 182</b>	<b>2 353</b>	<b>(7,3)%</b>

Le bénéfice d'exploitation a diminué de 171 millions de dollars en 2016. En excluant l'incidence de la comptabilisation, au quatrième trimestre de 2016, d'une charge de rémunération remaniée de 305 millions de dollars, le bénéfice d'exploitation a augmenté de 134 millions de dollars. Pour une analyse du BAILA consolidé et du BAILA ajusté, se reporter à « *Faits saillants de l'exploitation* », à la rubrique 1.3.

### Coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2016	2015	Variation
Montant brut des charges d'intérêts	554	515	7,6 %
Intérêts sur la dette à long terme inscrits à l'actif	(52)	(45)	15,6 %
Charges d'intérêts	502	470	6,8 %
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel	6	27	(77,8)%
Produits d'intérêts	(3)	(25)	88,0 %
Pertes (profits) de change	15	(25)	n.s.
	<b>520</b>	<b>447</b>	<b>16,3 %</b>

Les coûts de financement ont augmenté de 73 millions de dollars en 2016, en raison principalement des facteurs suivants :

- Le **montant brut des charges d'intérêts**, avant la comptabilisation à l'actif des intérêts sur la dette à long terme, a augmenté de 39 millions de dollars en 2016, en raison principalement de l'accroissement du solde moyen de la dette à long terme, y compris l'incidence, pour l'exercice complet, de l'augmentation de la dette tenant à l'acquisition de licences de spectre en 2015, facteur neutralisé en partie par la réduction du taux d'intérêt effectif. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme (excluant le papier commercial et la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International) s'élevait à 4,22 % au 31 décembre 2016, par rapport à 4,32 % à l'exercice précédent. (Se reporter à « *Émission et remboursement de titres de créance à long terme* », à la rubrique 7.4.)
- Les **intérêts sur la dette à long terme inscrits à l'actif** ont trait à la dette contractée aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre des enchères de spectre tenues par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), ce spectre devant être déployé au sein de notre réseau existant au cours des périodes ultérieures. Les intérêts sur la dette à long terme sont inscrits à l'actif jusqu'à ce que la quasi-totalité des activités nécessaires au déploiement de ce spectre aux fins prévues ait été menée à terme, c'est-à-dire jusqu'au moment où les sites cellulaires pouvant utiliser le spectre sont prêts à être mis en service. La comptabilisation à l'actif des intérêts devrait prendre fin en 2017.
- Le **montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel** a diminué de 21 millions de dollars en 2016, en raison principalement de la réduction du déficit au titre des régimes à prestations définies au 31 décembre 2015, qui se chiffrait à 53 millions de dollars, comparativement à 598 millions de dollars à l'exercice précédent, facteur neutralisé en partie par la hausse du taux d'actualisation.
- Les **produits d'intérêts** en 2015 tenaient principalement aux produits d'intérêts de 23 millions de dollars découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs.
- Les **pertes (profits) de change** ont fluctué, en raison de la dépréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain en 2016, ainsi que de l'augmentation, en 2016, des dérivés de change désignés comme étant détenus à des fins de couverture, plutôt qu'à des fins de transaction.

### Charges d'intérêts

(en millions de dollars)

2016	502
2015	470
2014	459

### Impôt sur le résultat

Exercices clos les 31 décembre

(en millions de dollars, sauf les taux d'imposition)	2016	2015	Variation
Impôt sur le résultat calculé selon les taux prévus par la loi applicables	444	505	(12,1)%
Réévaluation du passif d'impôt différé pour tenir compte des taux d'imposition prévus par la loi futurs	(4)	48	n.s.
Ajustements comptabilisés dans la période considérée pour l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	(12)	(30)	60,0 %
Autres	(2)	1	n.s.
	<b>426</b>	<b>524</b>	<b>(18,7)%</b>
Taux d'imposition prévus par la loi applicables (en %)	26,7	26,5	0,2 pt
Taux d'imposition effectifs (en %)	25,6	27,5	(1,9) pt

Le total de la charge d'impôt sur le résultat a diminué de 98 millions de dollars en 2016, en raison principalement de la réduction du bénéfice avant impôt, y compris l'incidence de la charge de rémunération remaniée comptabilisée au quatrième trimestre de 2016. La diminution découle également de la réévaluation des passifs d'impôt différé effectuée en 2016 afin de tenir compte de la réduction du taux d'imposition provincial au Québec à compter de 2017, et d'un ajustement sans effet sur la trésorerie de 48 millions de dollars comptabilisé au deuxième trimestre de 2015 au titre de la réévaluation des passifs d'impôt différé découlant de la hausse du taux d'imposition provincial des sociétés en Alberta, facteurs neutralisés en partie par la diminution des économies découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs (compte non tenu des produits d'intérêts connexes).

### Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires

(en millions de dollars)

2016	1 223
2015	1 382
2014	1 425

### Bénéfice global

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2016	2015	Variation
Bénéfice net	1 236	1 382	(10,6)%
Autres éléments du résultat global (déduction faite de l'impôt sur le résultat) :			
Éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat	(15)	21	n.s.
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat – Réévaluation des régimes à prestations définies du personnel	–	445	(100,0)%
Bénéfice global	<b>1 221</b>	<b>1 848</b>	<b>(33,9)%</b>

Le bénéfice global a diminué de 627 millions de dollars, en raison principalement de la variation des montants des réévaluations des régimes à prestations définies du personnel et de la réduction du bénéfice net. Les éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat comprennent les variations de la juste valeur latente des dérivés désignés comme des couvertures de flux de trésorerie, les écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger, ainsi que les variations de la juste valeur latente de placements disponibles à la vente.

## 5.4 Secteur des services mobiles

### Abonnés des services postpayés

2016 : 7 550 000  
2015 : 7 352 000 + 2,7 %

### Taux de désabonnement des abonnés des services postpayés

2016 : 0,95%  
2015 : 0,94% + 0,01 pt

### Abonnés des services prépayés

2016 : 1 035 000  
2015 : 1 105 000 (6,3)%

### PMAA combinés

2016 : 65,10 \$  
2015 : 63,45 \$ + 2,6 %

#### Tendances et caractère saisonnier – services mobiles

La tendance historique observée au chapitre des produits tirés du réseau mobile reflète la croissance des PMAA et du nombre d'abonnés. Cette croissance, conjuguée à la plus grande proportion de téléphones intelligents ayant une plus grande valeur vendus, a été neutralisée en partie par la diminution des produits tirés de l'équipement mobile, qui reflète la hausse des coûts de financement par appareil et la réduction des volumes de fidélisation. Les volumes de fidélisation ont diminué en raison i) de l'incidence du renouvellement de contrats concernant des appareils dont le prix est plus élevé (y compris l'incidence de la hausse des coûts des fournisseurs en raison de la dépréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain au cours des deux dernières années), ainsi que du plus grand nombre de clients ayant opté pour des services offerts sur une base mensuelle; ii) de l'intensification de la concurrence; iii) des pressions d'ordre économique ayant fait en sorte que les clients ont acheté un moins grand nombre d'appareils.

La croissance des PMAA du secteur des services mobiles a affiché une tendance à la hausse au cours de l'exercice 2016, en raison du plus grand nombre de forfaits de données et du plus grand nombre de forfaits assortis de tarifs plus élevés, y compris les nouveaux forfaits Extra Plus lancés en juin 2016. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par des pressions concurrentielles entraînant l'affectation de quantités de données plus importantes aux forfaits, y compris le partage de données et les caractéristiques et forfaits concernant les services de transmission de données en itinérance internationale, la réponse des consommateurs à l'égard de la fréquence accrue des avis d'utilisation de données aux clients, ainsi que le délestage du trafic de données vers les points d'accès Wi-Fi qui sont de plus en plus disponibles. Les PMAA devraient continuer d'augmenter légèrement en 2017, en raison de la croissance continue de l'utilisation des données, et de la variation continue de la composition de notre clientèle en faveur d'abonnés aux services postpayés à valeur plus élevée, comme ce fut le cas aux troisième et quatrième trimestres de 2016. Toutefois, le niveau des PMAA dépend fortement de la concurrence, de la conjoncture

économique, du comportement des consommateurs, du contexte réglementaire, ainsi que du choix des appareils et d'autres facteurs. En conséquence, il n'existe aucune certitude que la croissance des PMAA se poursuivra.

Les frais de fidélisation exprimés en pourcentage des produits tirés des services de réseau ont augmenté, passant de 13,9 % à l'exercice 2015 à 14,7 % à l'exercice 2016, en raison principalement de la plus grande proportion de téléphones intelligents dont les coûts de financement sont plus élevés et des pressions concurrentielles. Bien que les volumes de fidélisation aient diminué en 2016, nous avons de manière générale enregistré un volume de renouvellements de contrats plus élevé qu'il ne l'était avant 2015. Nous nous attendons au maintien de cette tendance en ce qui a trait aux contrats d'une durée de deux ans dans les marchés des clients résidentiels et des petites entreprises. Il se peut également que nous subissions des pressions continues sur le taux de désabonnement aux services postpayés si l'intensification de la concurrence se poursuit, en raison en partie du plus grand nombre de clients dont le contrat est expiré, ainsi que du nombre de clients qui possèdent déjà un appareil et ne signent pas de contrats d'une durée donnée. En conséquence, les résultats d'exploitation du secteur des services mobiles dans le passé et les tendances pourraient ne pas refléter les résultats et les tendances des périodes futures.

Les ajouts plus élevés d'abonnés des services mobiles, l'augmentation des frais d'acquisition connexes et des ventes d'équipement, de même que la hausse des frais de fidélisation découlant du renouvellement de contrats au cours des troisième et quatrième trimestres ont, dans le passé, revêtu un caractère saisonnier important au cours de ces deux trimestres. Ces facteurs peuvent avoir une plus grande incidence lorsque surviennent le lancement d'appareils populaires et d'autres événements saisonniers tels que la rentrée scolaire, le Vendredi fou et Noël. Les coûts liés à l'accroissement des volumes de mises en service, dont le caractère est saisonnier, donnent habituellement lieu à une baisse séquentielle du BAIIA du secteur des services mobiles du deuxième trimestre au quatrième trimestre, laquelle est habituellement suivie par une augmentation séquentielle du BAIIA du secteur des services mobiles du quatrième trimestre au deuxième trimestre. Les ajouts d'abonnés sont généralement à leur plus faible niveau au premier trimestre. Dans le passé, les PMAA tirés des services mobiles ont enregistré des hausses séquentielles aux deuxième et troisième trimestres, en raison de l'utilisation accrue de ces services et du recours aux services d'itinérance au printemps et en été, et des baisses séquentielles saisonnières aux quatrième et premier trimestres. Cette incidence saisonnière sur les PMAA s'atténue, au fur et à mesure que les forfaits voix illimitée au pays deviennent plus prépondérants, et que l'utilisation des services de transmission de la voix facturables et que les pics d'utilisation des services interurbains deviennent moins prononcés. Par ailleurs, les clients optent pour des forfaits de données comportant des capacités accrues, ce qui donne lieu à une plus faible variabilité au chapitre de l'utilisation des services de transmission de données facturables. Se reporter à la rubrique 8.2, « *Faits nouveaux concernant les méthodes comptables* », pour des renseignements sur l'incidence d'IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, sur le moment auquel les produits sont comptabilisés et sur le classement des produits.

**Indicateurs opérationnels – secteur des services mobiles**

Aux 31 décembre	2016	2015	Variation
<b>Abonnés<sup>1</sup> (en milliers) :</b>			
Postpayés	7 550	7 352	2,7 %
Prépayés	1 035	1 105	(6,3)%
<b>Total</b>	<b>8 585</b>	<b>8 457</b>	<b>1,5 %</b>
Proportion du nombre d'abonnés qui sont des abonnés des services postpayés (en %)	87,9	86,9	1,0 pt
Population couverte par le réseau HSPA+ <sup>2</sup> (en millions)	35,7	35,7	– %
Population couverte par le réseau LTE <sup>2</sup> (en millions)	35,2	34,9	0,9 %
<b>Exercices clos les 31 décembre</b>			
<b>Ajouts bruts d'abonnés (en milliers) :</b>			
Postpayés	1 039	1 014	2,5 %
Prépayés	360	429	(16,1)%
<b>Total</b>	<b>1 399</b>	<b>1 443</b>	<b>(3,0)%</b>
<b>Ajouts nets d'abonnés (en milliers) :</b>			
Postpayés	243	244	(0,4)%
Prépayés	(70)	(68)	(2,9)%
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>176</b>	<b>(1,7)%</b>
<b>PMAA combinés, par mois<sup>3</sup> (en dollars)</b>	<b>65,10</b>	<b>63,45</b>	<b>2,6 %</b>
<b>Taux de désabonnement, par mois<sup>3</sup> (en %)</b>			
Combinés	1,21	1,26	(0,05) pt
Services postpayés	0,95	0,94	0,01 pt
Frais d'acquisition par ajout brut d'abonné <sup>3</sup> (en dollars)	455	418	8,9 %
Frais de fidélisation par rapport aux produits tirés des services de réseau <sup>3</sup> (en %)	14,7	13,9	0,8 pt

- Par suite de l'examen du nombre de clients au premier trimestre de 2016, nous avons réduit de 45 000 le solde d'ouverture relatif au nombre d'abonnés aux services postpayés pour 2016.
- Y compris les ententes de partage de réseau conclues avec d'autres entreprises de télécommunications canadiennes.
- Se reporter à la rubrique 11.2, « Indicateurs opérationnels ». Ces mesures ne sont pas définies par les IFRS de l'IASB. Il s'agit plutôt de paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer le rendement opérationnel d'une société de services mobiles.

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

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les ratios)	2016	2015	Variation
Produits tirés des services de réseau	6 541	6 298	3,9 %
Produits tirés de l'équipement et autres produits	537	626	(14,2)%
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	7 078	6 924	2,2%
Autres produits d'exploitation	37	9	n.s.
Produits d'exploitation externes	7 115	6 933	2,6 %
Produits tirés des services de réseau liés aux activités intersectorielles	58	61	(4,9)%
<b>Total des produits d'exploitation</b>	<b>7 173</b>	<b>6 994</b>	<b>2,6%</b>

Le total des produits d'exploitation du secteur des services mobiles a augmenté de 179 millions de dollars en 2016.

**Produits tirés des services de réseau mobile**

(en millions de dollars)

2016	6 541
2015	6 298
2014	6 008

Les produits tirés des services de réseau provenant de clients externes se sont accrus de 243 millions de dollars en 2016. Les produits tirés des services de transmission de données ont augmenté de 9,4 % en 2016, ce qui reflète i) la proportion accrue des forfaits assortis de tarifs plus élevés dans la composition des produits, y compris les nouveaux forfaits Extra Plus lancés en juin 2016; ii) la plus grande proportion de clients ayant choisi des forfaits comportant de plus importants lots de données ou ayant périodiquement accru leurs lots de données; iii) la croissance du nombre d'abonnés; iv) la plus grande proportion d'abonnés des services postpayés; v) la hausse de l'utilisation des données découlant de l'adoption d'appareils utilisant de grands volumes de données. Les produits tirés des services de transmission de la voix ont diminué de 2,8 % en 2016, en raison de l'adoption accrue de forfaits voix illimitée au pays, ainsi que de l'adoption continue, quoique plus modérée, des services de transmission de données, facteurs neutralisés en partie par la croissance du nombre d'abonnés.

- Les PMAA combinés mensuels se sont établis à 65,10 \$ en 2016, ce qui reflète une hausse de 1,65 \$, ou 2,6 %. L'augmentation est principalement attribuable à l'incidence de la hausse des produits tirés des services de transmission de données (dont il est fait mention ci-dessus), facteur neutralisé en partie par la diminution continue des produits tirés des services de transmission de la voix.
- Les ajouts bruts d'abonnés ont diminué de 44 000 en 2016. Les ajouts bruts d'abonnés des services postpayés ont augmenté de 25 000, en raison du succès remporté par les promotions ciblées et de nos efforts en matière de commercialisation axés sur les mises en service d'abonnés aux services postpayés à valeur plus élevée, facteurs neutralisés en partie par l'intensification de la concurrence et par l'incidence du ralentissement économique, particulièrement en Alberta. Les ajouts bruts d'abonnés des services prépayés ont diminué de 69 000, ce qui reflète essentiellement l'intensification de la concurrence, l'offre de services postpayés assortis de tarifs moins élevés et nos efforts en matière de commercialisation axés sur les mises en service d'abonnés aux services postpayés à valeur plus élevée.
- Le taux de désabonnement mensuel moyen des abonnés des services postpayés s'est établi à 0,95 % en 2016, par rapport à 0,94 % en 2015. Le maintien d'un faible taux de désabonnement des abonnés des services postpayés en 2016 reflète l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients, ainsi que nos programmes de fidélisation, facteurs neutralisés en partie par l'intensification de la concurrence ainsi que par l'incidence du ralentissement économique, principalement en Alberta, et par les contrats d'une durée de deux ans et de trois ans ayant commencé à expirer simultanément au premier semestre de 2016. Le taux de désabonnement mensuel combiné s'est établi à 1,21 % en 2016, par rapport à 1,26 % en 2015. L'amélioration du taux de désabonnement combiné en 2016 reflète l'amélioration du taux de désabonnement des abonnés des services prépayés et le plus grand nombre d'abonnés des services postpayés.
- Les ajouts nets d'abonnés ont diminué de 3 000 en 2016, en raison de la réduction des ajouts bruts, facteur neutralisé en partie par l'amélioration du taux de désabonnement mensuel combiné. Les pertes nettes d'abonnés des services prépayés en 2016 sont comparables à celles comptabilisées en 2015, et elles reflètent les conversions aux services postpayés (en raison de nos efforts en matière de commercialisation axés sur les mises en service d'abonnés des services postpayés à valeur plus élevée) et l'intensification de la concurrence en ce qui a trait aux services prépayés.

Les produits tirés de l'équipement et autres services ont diminué de 89 millions de dollars en 2016, en raison principalement de la hausse des coûts de financement par appareil, de la diminution des volumes de fidélisation, de l'intensification de la concurrence, ainsi que de la cessation de la comptabilisation des produits tirés de Black's Photography découlant de la fermeture de ces magasins en août 2015, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés et par la plus grande proportion de téléphones intelligents ayant une plus grande valeur vendus.

Les autres produits d'exploitation ont augmenté de 28 millions de dollars en 2016, résultat qui tient en grande partie aux profits nets et au bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, aux profits découlant de la vente d'immobilisations corporelles en 2016, ainsi qu'au profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil au deuxième trimestre de 2016, facteurs contrebalancés en partie par le profit non récurrent à la cession de certains biens immobiliers comptabilisé en 2015.

Les produits tirés des activités intersectorielles 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)	2016	2015	Variation
Achat de biens et services :			
Charges liées aux ventes d'équipement	1 684	1 623	3,8 %
Charges d'exploitation des services de réseau	773	759	1,8 %
Frais de marketing	420	436	(3,7)%
Autres <sup>1</sup>	667	653	2,1 %
Charge au titre des avantages du personnel <sup>1,2</sup>	723	717	0,8 %
<b>Charges d'exploitation du secteur de services mobiles</b>	<b>4 267</b>	<b>4 188</b>	<b>1,9 %</b>

1. Comprend les coûts de restructuration et autres coûts. (Se reporter à la rubrique 11.1, « Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières ».)
2. Comprend une charge de rémunération remaniée de 70 millions de dollars comptabilisée dans les autres coûts au quatrième trimestre de 2016.

Les charges du secteur des services mobiles ont augmenté de 79 millions de dollars en 2016.

Les charges liées aux ventes d'équipement ont augmenté de 61 millions de dollars en 2016, ce qui reflète la plus grande proportion de téléphones intelligents ayant une plus grande valeur vendus, y compris les appareils supérieurs compris dans les forfaits Extra Plus, la hausse des coûts des appareils (y compris l'incidence de la hausse des coûts des fournisseurs découlant de la dépréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain au cours des deux derniers exercices), de même que l'augmentation des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés, facteurs neutralisés en partie par la diminution des volumes de fidélisation, ainsi que par la réduction du coût des ventes découlant de la fermeture des magasins Black's Photography en août 2015.

- Les frais de fidélisation exprimés en pourcentage des produits tirés des services de réseau se sont établis à 14,7 % en 2016, par rapport à 13,9 % en 2015. L'augmentation s'explique par la hausse des coûts de financement par appareil, y compris l'incidence des nouveaux forfaits Extra Plus lancés en juin 2016, reflétant les facteurs influant sur les charges liées aux ventes d'équipement dont il est fait mention ci-dessus, facteur neutralisé en partie par la diminution des volumes de fidélisation et par la réduction des commissions connexes.
- Les frais d'acquisition par ajout brut d'abonné se sont élevés à 455 \$ en 2016, en hausse de 37 \$ par rapport à 2015. Cette augmentation reflète les facteurs influant sur les charges liées aux ventes d'équipement dont il est fait mention ci-dessus, facteurs neutralisés en partie par la réduction des commissions.

Les charges d'exploitation des services de réseau ont augmenté de 14 millions de dollars en 2016, en raison principalement de l'accroissement des volumes liés aux services d'itinérance, facteur neutralisé en partie par la baisse des coûts d'entretien.

Les frais de marketing ont diminué de 16 millions de dollars en 2016, en raison principalement de la réduction des frais de publicité et de promotion, ainsi que de la baisse des charges au titre des commissions en raison de la diminution des ajouts bruts et des volumes de fidélisation.

Les autres charges au titre de l'achat de biens et services ont augmenté de 14 millions de dollars en 2016, en raison principalement de l'accroissement des coûts liés à la main-d'œuvre externe, des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre, ainsi que de la hausse de la provision pour créances douteuses afin de prendre en charge le plus grand nombre d'abonnés, facteurs neutralisés en partie par la baisse des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre, en raison des provisions relatives à la fermeture des magasins de détail Black's Photography au troisième trimestre de 2015.

La charge au titre des avantages du personnel a augmenté, en raison essentiellement de la charge de rémunération remaniée comptabilisée au quatrième trimestre de 2016 (se reporter à la section « Négociations collectives et changement visant le remaniement de la rémunération », à la rubrique 1.3). En excluant la charge de rémunération remaniée, la rémunération du personnel a diminué de 64 millions de dollars, ce qui tient en grande partie à la réduction des coûts de restructuration liés à la main-d'œuvre et aux économies découlant des initiatives continues d'efficacité et d'efficacité opérationnelles.

### BAIIA – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	2016	2015	Variation
<b>BAIIA</b>	<b>2 906</b>	<b>2 806</b>	<b>3,6 %</b>
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA <sup>1</sup>	121	81	49,4 %
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	3 027	2 887	4,8 %
Déduire : profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil	(15)	–	n.s.
Déduire : profits nets et bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières	(12)	–	n.s.
<b>BAIIA ajusté<sup>2</sup></b>	<b>3 000</b>	<b>2 887</b>	<b>3,9 %</b>
Marge du BAIIA (en %)	40,5	40,1	0,4 pt
Marge du BAIIA ajusté <sup>3</sup> (en %)	42,0	41,3	0,7 pt

1. Comprend une charge de rémunération remaniée de 70 millions de dollars comptabilisée dans les autres coûts au quatrième trimestre de 2016.
2. Se reporter à la description fournie à la section « BAIIA », à la rubrique 11.1.
3. Aux fins du calcul de la marge du BAIIA ajusté, les profits nets et le bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières sont exclus du BAIIA et des produits d'exploitation, et les coûts de restructuration et autres coûts sont exclus du BAIIA.

### BAIIA du secteur des services mobiles excluant les coûts de restructuration et autres coûts

(en millions de dollars)

<b>2016</b>	<b>3 027</b>
2015	2 887
2014	2 757

Le BAIIA du secteur des services mobiles a augmenté de 100 millions de dollars en 2016, compte tenu de la charge de rémunération remaniée comptabilisée au quatrième trimestre de 2016. Le BAIIA ajusté du secteur des services mobiles a augmenté de 113 millions de dollars en 2016, résultat qui reflète la croissance des produits tirés des services de réseau en raison de l'augmentation des PMAA et de l'accroissement du nombre d'abonnés, ainsi que les initiatives continues d'efficacité et d'efficacité opérationnelles, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation des frais d'acquisition et de fidélisation. Si le BAIIA ajusté de l'exercice 2015 avait également exclu le profit non récurrent à la cession de biens immobiliers comptabilisé au quatrième trimestre de 2015, le BAIIA ajusté du secteur des services mobiles aurait reflété une augmentation d'environ 120 millions de dollars, ou 4,2 %, en 2016.

## 5.5 Secteur des services filaires

### Abonnés à Internet haute vitesse

2016 : 1 655 000  
2015 : 1 566 000 +5,7 %

### Abonnés à TELUS TV

2016 : 1 059 000  
2015 : 1 005 000 +5,4 %

### Lignes résidentielles d'accès au réseau

2016 : 1 374 000  
2015 : 1 467 000 (6,3)%

### Nombre total d'abonnés aux services filaires

2016 : 4 088 000  
2015 : 4 038 000 +1,2 %

#### Tendances – secteur des services filaires

La tendance à la hausse au chapitre des produits tirés des services filaires de transmission de données reflète la croissance des produits tirés des services d'impartition des processus d'affaires, des services Internet haute vitesse et des services de transmission de données améliorés, ainsi que des services TELUS TV et TELUS Santé, facteur neutralisé en partie par la diminution des produits tirés de l'équipement de transmission de données. La hausse des produits tirés des services Internet et des services de télévision découle de l'accroissement des produits d'exploitation par client et de la croissance du nombre d'abonnés. La tendance à la baisse au chapitre des produits tirés des services filaires de transmission de la voix découle du remplacement de la technologie, de l'utilisation accrue de forfaits interurbains, de la réduction des volumes de services de gros tenant à la concurrence exercée par des fournisseurs offrant des services VoIP (y compris des câblodistributeurs concurrents), des revendeurs et des entreprises propriétaires d'installations, ainsi que du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services et applications IP, de l'intensification continue de la concurrence sur le marché des petites et moyennes entreprises, ainsi que de l'incidence du ralentissement économique.

La croissance du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse a été plus modérée au cours de l'exercice 2016, en raison principalement de l'incidence du ralentissement économique et de l'intensification de la concurrence; nous nous attendons toutefois à une croissance continue du nombre d'abonnés, en raison de la reprise de l'économie et de nos investissements continus dans l'élargissement de notre réseau à fibres optiques. La croissance du nombre d'abonnés au service TELUS TV est à la baisse en raison du recul général du marché des services de télévision payés résultant du ralentissement économique, du taux de pénétration élevé du marché et de l'intensification de la concurrence, y compris en ce qui concerne les services par contournement. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau continuent de refléter le ralentissement économique, ainsi que la tendance continue au chapitre du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet.

#### Indicateurs opérationnels – secteur des services filaires

Aux 31 décembre (en milliers)	2016	2015	Variation
<b>Nombre d'abonnés :</b>			
Abonnés à Internet haute vitesse	1 655	1 566	5,7 %
Abonnés à TELUS TV	1 059	1 005	5,4 %
Lignes résidentielles d'accès au réseau	1 374	1 467	(6,3)%
Nombre total d'abonnés aux services filaires <sup>1</sup>	4 088	4 038	1,2%
<b>Ajouts nets (pertes nettes) d'abonnés :</b>			
Abonnés à Internet haute vitesse	68	91	(25,3)%
Abonnés à TELUS TV	54	89	(39,3)%
Lignes résidentielles d'accès au réseau	(93)	(89)	(4,5)%
Ajouts nets au nombre total d'abonnés aux services filaires <sup>1</sup>	29	91	(68,1)%

1. Par suite de l'examen du nombre d'abonnés effectué au premier trimestre de 2016, nous avons augmenté de 21 000 le solde d'ouverture relatif au nombre d'abonnés à Internet haute vitesse pour 2016.

#### Produits externes du secteur des services filaires

(en millions de dollars)

2016	5 684
2015	5 569
2014	5 415

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

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2016	2015	Variation
Services et équipement de transmission de données	4 059	3 772	7,6 %
Services de transmission de la voix	1 363	1 496	(8,9)%
Autres services et équipement	225	238	(5,5)%
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	5 647	5 506	2,6 %
Autres produits d'exploitation	37	63	(41,3)%
Produits d'exploitation externes	5 684	5 569	2,1 %
Produits tirés d'activités intersectorielles	194	174	11,5 %
<b>Total des produits d'exploitation</b>	<b>5 878</b>	<b>5 743</b>	<b>2,4 %</b>

Le total des produits d'exploitation du secteur des services filaires a augmenté de 135 millions de dollars en 2016.

- Les produits tirés des services et de l'équipement de transmission de données ont augmenté de 287 millions de dollars en 2016. L'augmentation est principalement attribuable i) à l'accroissement des produits tirés des services Internet et des services de transmission de données améliorés reflétant la croissance de 5,7 % du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse sur 12 mois, l'augmentation des produits d'exploitation par client découlant des mises à niveau pour des vitesses Internet plus élevées et des forfaits permettant une plus grande utilisation des services de transmission de données, les abonnements auxquels les offres promotionnelles ne s'appliquent plus, la mise en œuvre graduelle de la facturation fondée sur l'utilisation en 2015 de même que certaines hausses de tarifs; ii) à la croissance des produits tirés de l'impartition des processus d'affaires; iii) à l'augmentation des produits tirés de TELUS TV découlant de la croissance de 5,4 % du nombre d'abonnés sur 12 mois et de la hausse des produits d'exploitation par client de même que de certaines hausses de tarifs. Cette croissance a été neutralisée en partie par la réduction continue des services de transmission de données existants, ainsi que par la baisse des produits tirés de l'équipement de transmission de données dans le marché des affaires, laquelle est liée au ralentissement économique, particulièrement en Alberta.
- Les produits tirés des services de transmission de la voix ont reculé de 133 millions de dollars en 2016. La diminution reflète la réduction continue des produits tirés des services de transmission de la voix existants découlant du remplacement de la technologie, le ralentissement économique, l'intensification de la concurrence, l'utilisation accrue de forfaits interurbains et la baisse du nombre de minutes d'utilisation des services interurbains de même que la réduction des volumes liés aux services de gros, facteurs neutralisés en partie par certaines hausses de tarifs. Nous avons enregistré une réduction de 6,3 % des lignes résidentielles d'accès au réseau au cours de l'exercice.
- Les ajouts nets au nombre d'abonnés aux services filaires se sont établis à 29 000 en 2016, en baisse de 62 000 par rapport à 2015.
  - Les ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse ont diminué de 23 000 en 2016. La diminution est imputable à l'incidence de l'intensification de la concurrence ainsi qu'à l'incidence du ralentissement économique en Alberta ayant entraîné une hausse du taux de désabonnement, facteurs neutralisés en partie par l'élargissement continu de notre couverture à large bande haute vitesse, y compris le déploiement de la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné et l'incidence favorable de l'adoption continue des services Télé OPTIK. Les ajouts nets d'abonnés à TELUS TV ont diminué de 35 000 en 2016.

La diminution reflète la réduction des ajouts bruts, la hausse du taux de désabonnement et la diminution du nombre d'abonnés aux services de télévision par satellite en raison du recul général du marché des services de télévision payés résultant du ralentissement économique en Alberta, du taux de pénétration élevé du marché et de l'intensification de la concurrence, y compris en ce qui concerne les services par contournement. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la priorité que nous continuons d'accorder à l'élargissement de l'accessibilité de nos services Internet haute vitesse et Télé OPTIK, au branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques et au groupement de ces services, ce qui s'est traduit par une croissance du nombre combiné d'abonnés aux services Internet et de télévision de 122 000, ou 4,7 %, au cours de l'exercice 2016.

- Les **pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau** se sont chiffrées à 93 000 en 2016, par rapport à 89 000 en 2015. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau continuent de refléter le ralentissement économique, la tendance continue au chapitre du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet, ainsi que l'intensification de la concurrence, facteurs atténués en partie par le succès remporté par l'offre de services groupés et par les initiatives visant à accorder la priorité aux clients.
- Les **produits tirés des autres services et de l'équipement** ont diminué de 13 millions de dollars en 2016, en raison principalement de la réduction des ventes d'équipement de transmission de la voix.

Les **autres produits d'exploitation** ont diminué de 26 millions de dollars en 2016, ce qui s'explique principalement par des profits non récurrents à la cession de certains biens immobiliers comptabilisés au quatrième trimestre de 2015, ainsi que par la réduction des montants comptabilisés au titre du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix aux fins de la prestation de services Internet à large bande dans les collectivités rurales et éloignées admissibles. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par les profits nets et le bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières en 2016.

Les **produits tirés des activités intersectorielles** représentent les services fournis au secteur des services mobiles. Ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes du secteur des services mobiles.

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

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2016	2015	Variation
Achat de biens et services <sup>1</sup>	2 339	2 296	1,9 %
Charge au titre des avantages du personnel <sup>1,2</sup>	2 216	1 991	11,3 %
Charges d'exploitation du secteur des services filaires	4 555	4 287	6,3%

1. Comprend les coûts de restructuration et autres coûts. Se reporter à la rubrique 11.1, « Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières ».
2. Comprend une charge de rémunération remaniée de 235 millions de dollars comptabilisée dans les autres coûts au quatrième trimestre de 2016.

Le total des charges d'exploitation du secteur des services filaires a augmenté de 268 millions de dollars en 2016, en raison principalement des facteurs suivants :

- Les **charges au titre de l'achat de biens et services** ont augmenté de 43 millions de dollars en 2016, en raison de l'augmentation des coûts d'exploitation liés au réseau et des frais d'administration afin de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés, de l'accroissement des frais de publicité et de promotion afin de prendre en charge l'offre de services groupés, ainsi qu'en réponse à l'intensification de la concurrence et à la hausse du coût des ventes des services TELUS TV découlant de l'accroissement du nombre d'abonnés, facteurs qui ont été neutralisés en partie par la baisse des frais de transit et de résiliation et par la réduction des coûts liés à l'équipement tenant à la diminution des produits tirés de l'équipement.

- La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 225 millions de dollars en 2016, en raison principalement de la comptabilisation, au quatrième trimestre de 2016, d'une charge de rémunération remaniée (se reporter à la section « *Négociations collectives et changement visant le remaniement de la rémunération* », à la rubrique 1.3). En excluant la charge de rémunération remaniée, la rémunération du personnel a diminué de 10 millions de dollars, ce qui est principalement attribuable à la réduction des coûts de restructuration liés à la main-d'œuvre et à la concrétisation des avantages découlant de la poursuite de nos initiatives d'efficacité et d'efficacité opérationnelles, facteurs neutralisés en partie par la croissance du nombre d'employés et de la rémunération de TELUS International afin de prendre en charge l'augmentation des produits tirés des services d'impartition des processus d'affaires.

#### BAIIA – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	2016	2015	Variation
BAIIA	1 323	1 456	(9,1)%
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA <sup>1</sup>	358	145	n.s.
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	1 681	1 601	5,0 %
Déduire : profits nets et bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières	(14)	–	n.s.
BAIIA ajusté <sup>2</sup>	1 667	1 601	4,1 %
Marge du BAIIA (en %)	22,5	25,4	(2,9) pts
Marge du BAIIA ajusté <sup>3</sup> (en %)	28,4	27,9	0,5 pt

1. Comprend une charge de rémunération remaniée de 235 millions de dollars comptabilisée dans les autres coûts au quatrième trimestre de 2016.
2. Se reporter à la description fournie à la section « BAIIA », à la rubrique 11.1.
3. Aux fins du calcul de la marge du BAIIA ajusté, les profits nets et le bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières sont exclus du BAIIA et des produits d'exploitation, et les coûts de restructuration et autres coûts sont exclus du BAIIA.

#### BAIIA du secteur des services filaires excluant les coûts de restructuration et autres coûts

(en millions de dollars)

2016	1 681
2015	1 601
2014	1 534

Le BAIIA du secteur des services filaires a diminué de 133 millions de dollars en 2016, en raison principalement de la charge de rémunération remaniée comptabilisée au quatrième trimestre de 2016. Le BAIIA ajusté du secteur des services filaires s'est accru de 4,1 % en 2016, tandis que les produits d'exploitation ont augmenté de 2,4 % en 2016, en excluant l'incidence nette des activités d'aménagement des coentreprises immobilières sur les produits. Ces résultats reflètent la mise en œuvre de nos programmes d'optimisation des coûts, ainsi que l'amélioration des marges liées aux services de transmission de données, y compris les services Internet, les services d'impartition des processus d'affaires, et les services TELUS TV et TELUS Santé. Si le BAIIA ajusté de l'exercice 2015 avait également exclu le profit non récurrent à la cession de certains biens immobiliers comptabilisé au quatrième trimestre de 2015, le BAIIA ajusté du secteur des services filaires aurait reflété une augmentation d'environ 79 millions de dollars, ou 5,0 %, en 2016.

## 6

## Évolution de la situation financière

Situation financière aux 31 décembre (en millions de dollars)	2016	2015	Variation (en M\$)	Variation (en %)	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
<b>Actifs courants</b>					
Trésorerie et placements temporaires, montant net	432	223	209	94	Se reporter à la rubrique 7, « Situation de trésorerie et sources de financement ».
Débiteurs	1 471	1 428	43	3	Augmentation des débiteurs du secteur des services mobiles liée à la hausse des produits mensuels moyens par appareil d'abonné (« PMAA ») au titre des services postpayés, et croissance du nombre d'abonnés.
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir	9	1	8	n.s.	–
Stocks	318	360	(42)	(12)	Diminution des stocks de téléphones intelligents ayant une plus grande valeur.
Charges payées d'avance	233	213	20	9	Augmentation des contrats d'entretien payés d'avance.
Avances aux coentreprises immobilières	–	66	(66)	(100)	Remboursement de la facilité de crédit aux fins des travaux de construction simultanément au début de la conclusion des ventes d'appartements de l'immeuble en copropriété.
Actifs dérivés courants	11	40	(29)	(73)	Diminution des éléments de couverture du dollar américain.
<b>Passifs courants</b>					
Emprunts à court terme	100	100	–	–	Se reporter à la rubrique 7.7, « Vente de créances clients ».
Créditeurs et charges à payer	2 330	1 990	340	17	Augmentation des créditeurs liée à la hausse des dépenses d'investissement, conjuguée aux créditeurs liés aux avantages du personnel. Se reporter à la note 23 des états financiers consolidés.
Impôt sur le résultat et autres impôts à payer	37	108	(71)	(66)	Les acomptes provisionnels versés au cours de l'exercice ont excédé la charge d'impôt exigible.
Dividendes à payer	284	263	21	8	Incidence d'une hausse du taux de dividende, déduction faite du moins grand nombre d'actions en circulation.
Facturation par anticipation et dépôts de clients	737	760	(23)	(3)	Diminution des produits facturés par anticipation conjuguée à une réduction du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix découlant des montants des provisions au titre de la prestation de services Internet à large bande dans les collectivités rurales et éloignées admissibles. Se reporter à la note 24 des états financiers consolidés.
Provisions	124	197	(73)	(37)	Paiement de certaines provisions courantes (se reporter à la note 25 des états financiers consolidés) conjugué à l'excédent des décaissements au titre de la restructuration sur les charges connexes.
Tranche à court terme de la dette à long terme	1 327	856	471	55	Augmentation de l'encours du papier commercial de 357 millions de dollars, et montants reclassés du poste « Dette à long terme », imputable à l'arrivée à échéance en mars 2017 de billets de série CD à 4,95 % d'un montant de 700 millions de dollars, neutralisés par le remboursement de billets de série CI à 3,65 % d'un montant de 600 millions de dollars en mai 2016.
Passifs dérivés courants	12	2	10	n.s.	Augmentation des éléments de couverture du dollar américain.
<b>Fonds de roulement</b> (actifs courants moins les passifs courants)	(2 477)	(1 945)	(532)	(27)	Tient compte d'une augmentation de 471 millions de dollars de la tranche à court terme de la dette à long terme. TELUS comptabilise habituellement un fonds de roulement négatif. Se reporter à la section « Politiques financières liées à la structure du capital », à la rubrique 4.3, ainsi qu'à la section « Risque de liquidité », à la rubrique 7.9.

Situation financière aux 31 décembre (en millions de dollars)	2016	2015	Variation (en M\$)	Variation (en %)	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
<b>Actifs non courants</b>					
Immobilisations corporelles, montant net	10 464	9 736	728	7	Se reporter à <i>Dépenses d'investissement</i> à la rubrique 7.3, « <i>Sorties liées aux activités d'investissement</i> » ainsi qu'à <i>Amortissement des immobilisations corporelles</i> à la rubrique 5.3.
Immobilisations incorporelles, montant net	10 364	9 985	379	4	Se reporter à <i>Dépenses d'investissement</i> à la rubrique 7.3, « <i>Sorties liées aux activités d'investissement</i> » ainsi qu'à <i>Amortissement des immobilisations incorporelles</i> à la rubrique 5.3.
Goodwill, montant net	3 787	3 761	26	1	Augmentation découlant d'acquisitions non significatives.
Autres actifs à long terme	640	593	47	8	Avances consenties à la coentreprise immobilière et augmentation des charges d'exploitation différées à long terme.
<b>Passifs non courants</b>					
Provisions	395	433	(38)	(9)	Diminution des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations découlant d'une augmentation des taux d'actualisation, conjuguée aux coûts de restructuration classés dans les passifs courants. Se reporter à la note 25 des états financiers consolidés.
Dette à long terme	11 604	11 182	422	4	Se reporter à la rubrique 7.4, « <i>Entrées (sorties) liées aux activités de financement</i> ».
Autres passifs à long terme	736	688	48	7	Augmentation du passif au titre des prestations définies et des avantages postérieurs au départ à la retraite. Se reporter à la note 27 des états financiers consolidés.
Impôt sur le résultat différé	2 107	2 155	(48)	(2)	Réduction des différences temporaires entre la valeur comptable et la valeur fiscale des actifs et des passifs, et réévaluation du passif en fonction des taux d'imposition futurs moins élevés.
<b>Capitaux propres</b>					
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	7 917	7 672	245	3	Comprend le bénéfice net de 1 223 millions de dollars, les autres éléments de la perte globale de 17 millions de dollars, l'incidence du surplus d'apport découlant de l'émission d'actions par une filiale d'un montant de 239 millions de dollars au titre d'une participation ne donnant pas le contrôle, déduction faite des dividendes de 1 091 millions de dollars déclarés et du rachat d'actions en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités (se reporter à la rubrique 7.4, « <i>Entrées (sorties) liées aux activités de financement</i> »).
Participation ne donnant pas le contrôle	19	–	19	n.s.	Incidence découlant de la participation ne donnant pas le contrôle de 35 % dans TELUS International.

## 7

## Situation de trésorerie et sources de financement

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

## 7.1 Aperçu

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

## Flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2016	2015	Variation
Entrées liées aux activités d'exploitation	3 219	3 556	(9,5)%
Sorties liées aux activités d'investissement	(2 923)	(4 477)	34,7 %
Entrées (sorties) liées aux activités de financement	(87)	1 084	n.s.
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net	209	163	28,2 %
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début	223	60	n.s.
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin	432	223	93,7 %

## 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)	2016	2015	Variation
BAIIA (se reporter à la <i>rubrique 5.4</i> et à la <i>rubrique 5.5</i> )	4 229	4 262	(33)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	24	97	(73)
Charge au titre des régimes à prestations définies du personnel, déduction faite des cotisations de l'employeur	22	24	(2)
Charge de rémunération fondée sur des actions, déduction faite des paiements	(2)	(38)	36
Intérêts payés, déduction faite des intérêts reçus	(506)	(434)	(72)
Paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des remboursements reçus	(600)	(256)	(344)
Autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	52	(99)	151
Entrées liées aux activités d'exploitation	3 219	3 556	(337)

- La charge au titre de la rémunération fondée sur des actions, déduction faite des paiements, a diminué, en raison principalement des sorties de trésorerie liées aux unités d'actions restreintes de 2012, la sortie de trésorerie qui aurait dû normalement avoir lieu au quatrième trimestre de 2014 ayant finalement eu lieu au premier trimestre de 2015, en raison d'un retard dans notre répartition annuelle de 2012 des unités d'actions restreintes.

- Les paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des remboursements reçus, ont augmenté en 2016, ce qui reflète la hausse des acomptes provisionnels requis et des remboursements reçus à la période correspondante de 2015, ainsi que le paiement d'impôt final plus élevé versé au premier trimestre de 2016 pour l'année d'imposition 2015 que celui qui avait été requis au premier trimestre de 2015 pour l'année d'imposition 2014, en raison principalement de l'utilisation des pertes de Public Mobile en 2014.
- Les autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation comprennent en 2016 une augmentation des crédettes et charges à payer, déduction faite d'une hausse des débiteurs. [Se reporter à la *rubrique 6*, « *Évolution de la situation financière* », ainsi qu'à la *note 31 a*) des états financiers consolidés.]

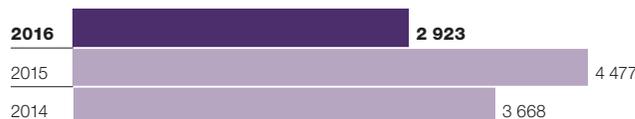
## Entrées liées aux activités d'exploitation

(en millions de dollars)



## Sorties liées aux activités d'investissement

(en millions de dollars)



## 7.3 Sorties liées aux activités d'investissement

## Sorties liées aux activités d'investissement

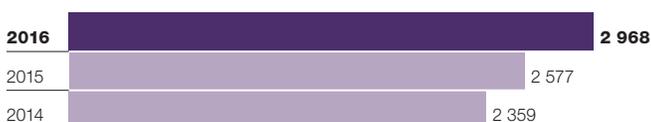
Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2016	2015	Variation
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	(2 752)	(2 522)	(230)
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre	(145)	(2 048)	1 903
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions	(90)	(10)	(80)
Sommes reçues des coentreprises immobilières, déduction faite des avances et des apports	70	48	22
Produit des cessions	3	52	(49)
Autres	(9)	3	(12)
Sorties liées aux activités d'investissement	(2 923)	(4 477)	1 554

- L'augmentation des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, tient à ce qui suit :
  - l'augmentation des dépenses d'investissement de 391 millions de dollars en 2016 (se reporter au tableau « *Mesures des dépenses d'investissement* » et à l'analyse ci-dessous);
  - la diminution des paiements relatifs aux dépenses d'investissement tenant au moment auquel les paiements ont été effectués, les crédettes et charges à payer connexes ayant augmenté de 171 millions de dollars en 2016, déduction faite de la variation de 10 millions de dollars des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations.

- Les paiements au titre des licences de spectre pour les services sans fil en 2016 se composaient d'une contrepartie monétaire aux fins de l'échange approuvé de licences de spectre avec Xplornet (se reporter à « *Se doter de moyens nationaux* », à la rubrique 2.2). Les paiements en 2015 avaient trait aux licences concernant le spectre des SSFE-3 et le spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz acquises dans le cadre des enchères de spectre pour les services sans fil tenues par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »).
- Les paiements en trésorerie au titre des acquisitions ont trait à plusieurs acquisitions non significatives sur une base individuelle, qui complètent nos secteurs d'activité existants.
- Les sommes reçues des coentreprises immobilières, déduction faite des avances et des apports, qui découlent principalement du remboursement au titre du financement des travaux de construction effectué par la coentreprise immobilière Jardin TELUS.
- Le produit de cessions en 2015 était principalement lié à la cession de biens immobiliers et de placements de portefeuille peu élevés.

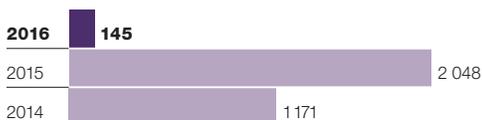
#### Dépenses d'investissement – excluant les licences de spectre

(en millions de dollars)



#### Paiements en trésorerie au titre des 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)

	2016	2015	Variation
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) <sup>1</sup>			
Secteur des services mobiles	982	893	10,0 %
Secteur des services filaires	1 986	1 684	17,9 %
Données consolidées	2 968	2 577	15,2 %
Intensité du capital du secteur des services mobiles (en %)	14	13	1 pt
Intensité du capital du secteur des services filaires (en %)	34	29	5 pts
Intensité du capital consolidé <sup>2</sup> (en %)	23	21	2 pts

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

2. Se reporter à la rubrique 11.1, « Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières ».

Les dépenses d'investissement du secteur des services mobiles ont augmenté de 89 millions de dollars en 2016, ce qui découle principalement des investissements continus dans notre réseau à fibres optiques afin de prendre en charge la technologie des petites cellules et ainsi améliorer la couverture et nous préparer à une évolution plus efficace et rapide vers la technologie 5G, ainsi que de l'accroissement des dépenses aux fins du déploiement des licences de spectre dans les bandes de fréquence de 700 MHz et de 2 500 MHz et des investissements dans les initiatives d'optimisation des coûts. Nous avons également effectué des investissements continus dans les initiatives visant la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes afin de soutenir nos activités accordant la priorité aux clients, ainsi que dans la préparation du réseau et des systèmes pour la mise hors service future d'actifs existants.

Les dépenses d'investissement du secteur des services filaires ont augmenté de 302 millions de dollars en 2016, en raison principalement des investissements continus dans notre infrastructure à large bande, incluant le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises à notre réseau à fibres optiques. Cet investissement soutient la croissance du nombre d'abonnés aux services Internet haute vitesse et aux services Télé OPTIK, ainsi que la demande de nos clients concernant des vitesses des services Internet plus élevées, et accroît le champ d'application et la fonctionnalité de nos solutions d'affaires et de nos solutions en santé. Nous avons également poursuivi nos investissements dans les initiatives d'optimisation des coûts ainsi que dans celles visant à assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes.

## 7.4 Entrées (sorties) liées aux activités de financement

### Entrées (sorties) liées aux activités de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2016	2015	Variation
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	(1 070)	(992)	(78)
Rachat d'actions ordinaires à des fins d'annulation	(179)	(628)	449
Émission de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements par anticipation et à l'échéance	883	2 719	(1 836)
Émission d'actions par une filiale au titre d'une participation ne donnant pas le contrôle	294	–	294
Autres	(15)	(15)	–
	(87)	1 084	(1 171)

### Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires

L'augmentation des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires reflète la hausse du taux de dividende en vertu de notre programme de croissance du dividende, facteur neutralisé en partie par la diminution du nombre d'actions en circulation découlant du rachat et de l'annulation d'actions dans le cadre de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités.

### Rachat d'actions ordinaires à des fins d'annulation

Notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2016 s'est terminée le 14 septembre 2016, et notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2017 a débuté le 30 septembre 2016. Se reporter à la rubrique 4.3 pour une analyse détaillée des rachats prévus jusqu'en 2019 en vertu de notre programme de rachat d'actions pluriannuel. En 2015, nous avons racheté environ 16 millions d'actions, pour un montant de 628 millions de dollars, en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2015 et de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2016.

**Offre publique de rachat dans le cours normal des activités**

Période	Actions ordinaires rachetées et annuées (en millions)	Prix d'achat moyen par action (en dollars)	Coûts d'achat (en millions de dollars)	Augmentation (diminution) des crédettes (en millions de dollars)	Décaissements (en millions de dollars)
T1 2016	1	37,77	50	(10)	60
T2 2016	2	38,43	61	-	61
T3 2016	-	42,92	19	-	19
T4 2016	1	39,64	35	-	35
Total excluant les transactions effectuées par une fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel	4	39,34	165	(10)	175
Transactions effectuées par une fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel - T4 2016			4	-	4
Exercice 2016			169	(10)	179

**Émission et remboursement de titres de créance à long terme**

Les émissions nettes et les remboursements de titres de créance à long terme en 2016 se composaient principalement de ce qui suit :

- En septembre 2016, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, nous avons émis des billets de premier rang non garantis à 2,80 % d'un montant de 600 millions de dollars US, échéant le 16 février 2027. Le produit a servi à rembourser une tranche de 453 millions de dollars US du papier commercial, la tranche résiduelle devant être utilisée aux fins générales de la société. Nous avons eu recours à un dérivé de change (un swap de devises) qui a effectivement servi à convertir les paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en dollars canadiens relativement auxquelles le taux d'intérêt fixe effectif est de 2,95 % et le montant émis et en circulation effectif est de 792 millions de dollars (reflétant un taux de change fixe de 1,3205 \$). Pour de plus amples renseignements sur ces billets, se reporter à la *note 26 b)* des états financiers consolidés.
- Une augmentation nette du papier commercial de 357 millions de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change, le solde ayant été porté de 256 millions de dollars (185 millions de dollars US) au 31 décembre 2015 à 613 millions de dollars (456 millions de dollars US) au 31 décembre 2016. Lorsque nous l'utilisons, notre programme de papier commercial nous permet d'obtenir des fonds à faible coût et il est entièrement garanti par la facilité de crédit consentie d'une durée de cinq ans (se reporter à la *rubrique 7.6, « Facilités de crédit »*).
- Des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International de 332 millions de dollars (253 millions de dollars US) au 31 décembre 2016.
- Déduction faite du remboursement de billets de série CI d'un montant de 600 millions de dollars en mai 2016.

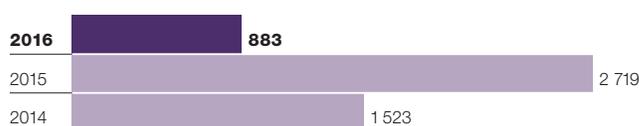
En comparaison, les émissions nettes et les remboursements de titres de créance à long terme en 2015 se composaient principalement de ce qui suit :

- Le 24 mars 2015, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, nous avons émis des billets de premier rang non garantis d'un montant de 1,75 milliard de dollars, en trois séries, composés de billets à 1,50 % d'un montant de 250 millions de dollars échéant le 27 mars 2018, de billets à 2,35 % d'un montant de 1,0 milliard de dollars échéant le 28 mars 2022, et de billets à 4,40 % d'un montant de 500 millions de dollars échéant le 29 janvier 2046. Le produit net a servi à financer une portion du prix d'achat de 1,5 milliard de dollars des licences de spectre pour les SSFE-3 acquises dans le cadre des enchères tenues par ISDE au premier trimestre de 2015, ainsi qu'à rembourser une tranche d'environ 110 millions de dollars du montant prélevé sur la facilité de crédit de 2014 (laquelle a subséquemment été renouvelée et prorogée) et une tranche d'environ 135 millions de dollars de l'encours du papier commercial. La tranche résiduelle a été utilisée aux fins générales de la société.
- Une diminution des montants prélevés sur notre facilité de crédit renouvelable d'une durée de cinq ans, qui ont été ramenés de 400 millions de dollars au deuxième trimestre de 2015 à néant au troisième trimestre de 2015. Au 31 décembre 2015, aucun montant n'avait été prélevé sur notre facilité de crédit d'une durée de cinq ans (un montant de 256 millions de dollars a été utilisé pour garantir l'encours du papier commercial).

- Un remboursement, le 23 novembre 2015, de nos débetures de série 2 de TELUS Communications Inc. d'un montant de 125 millions de dollars, à l'échéance.
- Le 8 décembre 2015, nous avons, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, émis des billets de premier rang non garantis d'un montant de 1,0 milliard de dollars, comprenant des billets à 3,75 % d'un montant de 600 millions de dollars échéant le 10 mars 2026 et des billets à 4,85 % d'un montant de 400 millions de dollars par l'intermédiaire d'une nouvelle émission des billets de série CP échéant le 5 avril 2044. Le produit net a été affecté au remboursement d'une tranche d'environ 956 millions de dollars de l'encours du papier commercial et au remboursement, à l'échéance, d'une tranche du montant en capital de 600 millions de dollars des billets de série CI de TELUS arrivant à échéance en mai 2016. La tranche résiduelle a été utilisée aux fins générales de la société.
- Une augmentation nette du papier commercial de 126 millions de dollars, qui a été porté à 256 millions de dollars (185 millions de dollars US) au 31 décembre 2015.

**Augmentation nette de la dette à long terme et des emprunts à court terme**

(en millions de dollars)



**Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette à long terme**

(en années)



La durée moyenne à l'échéance de notre dette à long terme (excluant le papier commercial et la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International) était d'environ 10,4 ans au 31 décembre 2016, en baisse comparativement à environ 11,1 ans à la fin de 2015. De plus, le coût moyen pondéré de la dette à long terme était de 4,22 % au 31 décembre 2016, par rapport à 4,32 % à la fin de 2015.

**Émission d'actions par une filiale au titre d'une participation ne donnant pas le contrôle**

En juin 2016, une filiale a émis des actions à Baring Asia, et cette dernière a acquis une participation ne donnant pas le contrôle de 35 % dans TELUS International. (Se reporter à la *rubrique 1.3, « Faits saillants de 2016 »*.) Le produit en trésorerie, déduction faite des coûts d'émission payés, s'est établi à 294 millions de dollars au 31 décembre 2016.

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

La dette nette au 31 décembre 2016 s'est établie à 12,7 milliards de dollars, soit une hausse de 0,7 milliard de dollars par rapport à l'exercice précédent, découlant principalement des montants prélevés sur la facilité de crédit de TELUS International, de l'augmentation du papier commercial et de l'émission de billets d'un montant de 600 millions de dollars US en septembre 2016, déduction faite du remboursement des billets de série CI dont il est fait mention à la rubrique 7.4.

La dette à taux fixe en proportion du total de la dette s'est établie à 92 % au 31 décembre 2016, soit une baisse par rapport à 97 % à l'exercice précédent, qui est attribuable en grande partie à l'augmentation du papier commercial émis et aux montants prélevés sur la facilité de crédit de TELUS International.

Le ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est établi à 2,69 fois au 31 décembre 2016, en hausse légèrement par rapport à l'exercice précédent. Notre objectif à long terme relatif à cette mesure se situe dans une fourchette de 2,00 à 2,50 fois, ce qui est selon nous conforme au maintien de notations du crédit de première qualité de BBB+, ou de notations équivalentes, et nous donne un accès raisonnable à des capitaux. Au 31 décembre 2016, ce ratio sortait toujours de la fourchette cible à long terme en raison de l'émission antérieure de titres de créance supplémentaires, principalement aux fins de l'acquisition en 2014 et en 2015 de licences de spectre pour un montant d'environ 3,6 milliards de dollars effectuée dans le cadre du nombre inhabituellement élevé d'enchères de spectre pour les services sans fil tenues au cours de ces exercices, laquelle a été neutralisée en partie par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. En raison des licences acquises, nous avons plus que doublé notre spectre à l'échelle nationale, et ces licences représentent un investissement qui nous permettra d'accroître la capacité de notre réseau afin de continuer à soutenir la croissance de la consommation de données, ainsi que la croissance des abonnés aux services mobiles. Nous nous efforcerons de faire en sorte que ce ratio revienne dans la fourchette cible à moyen terme, car nous sommes d'avis que cette fourchette s'aligne sur notre stratégie à long terme. Bien que le ratio sorte de notre fourchette cible à long terme, nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation n'est pas supérieur à 4,00:1,00 (se reporter à la rubrique 7.6, « Facilités de crédit »).

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

2016	4 708
2015	4 488
2014	4 291

Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR.

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

2016	8,3
2015	9,7
2014	9,5

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

Aux 31 décembre et pour les exercices clos à ces dates	2016	2015	Variation
<b>Composantes des ratios d'endettement et de couverture<sup>1</sup> (en millions de dollars)</b>			
Dette nette	12 652	11 953	699
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	4 708	4 488	220
Charges d'intérêts, montant net	566	465	101
<b>Ratios d'endettement</b>			
Dette à taux fixe en proportion du total de la dette (en %)	92	97	(5) pts
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette à long terme (excluant le papier commercial) (en années)	10,4	11,1	(0,7)
Taux d'intérêt moyen pondéré de la dette à long terme (excluant le papier commercial) (en %)	4,22	4,32	(0,10) pt
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts <sup>1</sup> (fois)	2,69	2,66	0,03
<b>Ratios de couverture<sup>1</sup> (fois)</b>			
Couverture par le bénéfice	4,0	4,8	(0,8)
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	8,3	9,7	(1,4)
<b>Autres mesures<sup>1</sup> (en %)</b>			
Ratio de distribution du bénéfice net ajusté	77	73	4 pts
Ratio de distribution	89	73	16 pts

1. Se reporter à la rubrique 11.1, « Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières ».

Le ratio de couverture par le bénéfice s'est établi à 4,0 fois en 2016, en baisse par rapport à 4,8 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 0,5 du ratio, et l'augmentation des coûts d'emprunt s'est traduite par une baisse de 0,3 du ratio.

Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est établi à 8,3 fois en 2016, en baisse par rapport à 9,7 fois à l'exercice précédent. La hausse du montant net des charges d'intérêts a donné lieu à une baisse de 1,8 du ratio, et la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est traduite par une hausse de 0,4 du ratio.

**Ratios de distribution :** Les décisions touchant les distributions réelles continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil et à la détermination de notre situation financière et de nos perspectives, ainsi qu'à notre indication concernant le ratio de distribution à long terme qui est de 65 % à 75 % des bénéfices nets par action, sur une base prospective. Les ratios de distribution de base et ajustés présentés constituent des mesures historiques fondées sur les dividendes déclarés et le bénéfice par action des quatre derniers trimestres. Nous estimons que le ratio de distribution est conforme à l'indication cible, sur une base prospective. Les mesures historiques pour l'exercice clos le 31 décembre 2016 sont présentées à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée, et elles sortaient de la fourchette visée pour les deux périodes.

## 7.6 Facilités de crédit

Au 31 décembre 2016, nous avons des liquidités disponibles de plus de 1,7 milliard de dollars en vertu des facilités de crédit inutilisées, qui comprennent la facilité de crédit renouvelable de TELUS, nous disposons d'un montant d'environ 96 millions de dollars en vertu de la facilité de crédit de TELUS International, et nous disposons d'un montant de 131 millions de

### Facilité de crédit renouvelable de TELUS

Nous disposons d'une facilité de crédit renouvelable de 2,25 milliards de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) conclue avec un consortium se composant d'institutions financières. Cette facilité de crédit a été renouvelée au deuxième trimestre de 2016 et arrivera à échéance le 31 mai 2021. 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 2016

(en millions de dollars)	Échéance	Montant disponible	Montant utilisé	Lettres de crédit émises, mais non utilisées	Sûreté pour le programme commercial	Liquidités disponibles
Facilité renouvelable de cinq ans <sup>1</sup>	31 mai 2021	2 250	–	–	(613)	1 637

1. Dollars canadiens ou équivalent des dollars américains.

Notre facilité de crédit renouvelable comporte les clauses restrictives habituelles. Celles-ci nous interdisent notamment de laisser notre ratio de levier financier consolidé dépasser 4,00:1,00 et de laisser notre ratio de couverture consolidé être inférieur à 2,00:1,00 à la fin d'un trimestre financier. Au 31 décembre 2016, notre ratio de levier financier consolidé s'établissait à environ 2,69:1,00 et notre ratio de couverture consolidé à environ 8,32:1,00. On s'attend à ce que ces ratios se maintiennent bien au-dessus des clauses restrictives. Il y a certaines petites différences entre le calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture en vertu de la facilité de crédit renouvelable et le calcul de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Les calculs n'ont jamais présenté de différences importantes. La réévaluation, le cas échéant, des immobilisations corporelles, des immobilisations incorporelles et du goodwill aux fins comptables n'a pas d'incidence sur les clauses restrictives. L'accès continu à nos facilités de crédit n'est pas assujéti au maintien d'une notation en particulier.

### Papier commercial

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit renouvelable, qui nous permet d'émettre du papier commercial d'un montant maximal de 1,4 milliard de dollars au 31 décembre 2016, y compris un programme de papier commercial libellé en dollars américains pouvant aller jusqu'à 1,0 milliard de dollars US. Le programme de papier commercial doit être utilisé aux fins générales de la société, y compris, sans s'y limiter, pour les dépenses d'investissement et les placements. Notre capacité à avoir un accès raisonnable au marché du papier commercial au Canada et aux États-Unis dépend de nos notations du crédit (se reporter à la rubrique 7.8, « Notations du crédit »).

### Facilités de crédit de TELUS International (Cda) Inc.

Au 31 décembre 2016, TELUS International (Cda) Inc. avait une facilité de crédit bancaire de 330 millions de dollars US garantie par ses actifs et venant à échéance le 31 mai 2021, avec un consortium d'institutions financières. La facilité de crédit comprend une composante renouvelable de 115 millions de dollars US et une composante prêt à terme de 215 millions de dollars US. La facilité de crédit est sans recours pour TELUS Corporation. Au 31 décembre 2016, le solde de la facilité de crédit s'élevait à 340 millions de dollars (332 millions de dollars, déduction faite de la fraction non amortie des coûts d'émission), la facilité de crédit est intégralement libellée en dollars américains (253 millions de dollars US), et le taux d'intérêt moyen pondéré est de 2,49 %.

dollars en vertu des facilités non consenties sous forme de lettres de crédit. Nous disposons également d'un montant de 400 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients (se reporter à la rubrique 7.7, « Vente de créances clients »). Ces montants sont conformes à notre objectif visant à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1,0 milliard de dollars.

### Autres facilités sous forme de lettres de crédit

Au 31 décembre 2016, nous disposons de lettres de crédit en cours de 210 millions de dollars (202 millions de dollars au 31 décembre 2015), lesquelles ont été émises en vertu de diverses facilités non engagées; ces facilités de lettres de crédit s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit conformément à notre facilité de crédit bancaire consentie. Au 31 décembre 2016, nous disposons de liquidités disponibles d'un montant de 131 millions de dollars aux termes de diverses facilités non consenties sous forme de lettres de crédit.

## 7.7 Vente de créances clients

TELUS Communications Inc., filiale en propriété exclusive 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 2018, et le montant des liquidités disponibles s'élevait à 400 millions de dollars au 31 décembre 2016. (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 9 février 2017, la notation était plus élevée que la notation devant être maintenue.

## 7.8 Notations du crédit

Aucun changement n'a été apporté à nos notations du crédit de première qualité en 2016, ou au 9 février 2017. Nous sommes d'avis que le respect de la plupart de nos politiques financières énoncées (se reporter à la rubrique 4.3) conjugué aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation du crédit continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers. (Se reporter à l'analyse des risques, à la rubrique 10.7, « Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires ».)

## 7.9 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels

### Instruments financiers

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

Instrument financier	Classement comptable aux fins de la comptabilisation et de l'évaluation	Risques				
		Crédit	Liquidité	Risques de marché		
				Change	Taux d'intérêt	Autre risque de prix
<b>Évalué au coût amorti</b>						
Débiteurs	Prêts et créances	X		X		
Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière	Prêts et créances				X	
Obligations à court terme	Autres passifs financiers		X	X	X	
Créditeurs	Autres passifs financiers		X	X		
Provisions	Autres passifs financiers		X	X		X
Dette à long terme	Autres passifs financiers		X	X	X	
<b>Évalué à la juste valeur</b>						
Trésorerie et placements temporaires	Juste valeur par le biais du résultat net	X		X	X	
Placements à long terme (qui ne font pas l'objet d'une influence notable) <sup>1</sup>	Disponibles à la vente			X		X
Dérivés liés aux opérations de change <sup>2</sup>	Juste valeur par le biais du résultat net; détenus dans le cadre d'une relation de couverture des flux de trésorerie	X	X	X		
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions <sup>2</sup>	Juste valeur par le biais du résultat net; détenus dans le cadre d'une relation de couverture des flux de trésorerie	X	X			X

1. 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.

2. 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.

### Risque de crédit

Le risque de crédit découle de la trésorerie et des placements temporaires, des débiteurs et des instruments financiers dérivés. Nous avons recours aux mesures suivantes pour atténuer le risque de crédit :

- Nous gérons le risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements temporaires en nous assurant que ces actifs financiers sont placés auprès de gouvernements, de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une forte notation de qualité supérieure et d'autres contreparties solvables. Un examen continu est effectué pour évaluer les changements de l'état des contreparties.
- Le risque de crédit associé aux débiteurs est intrinsèquement géré par la taille et la diversité de notre importante clientèle, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Nous appliquons un programme d'évaluation du crédit des clients et limitons le montant du crédit accordé lorsque nous le jugeons nécessaire. Au 31 décembre 2016, la durée de vie moyenne pondérée des créances clients en souffrance était de 61 jours (62 jours en 2015).

Nous maintenons des provisions pour les pertes sur créances potentielles liées aux créances douteuses. La conjoncture, les informations historiques, les raisons pour lesquelles les comptes sont en souffrance ainsi que le secteur d'activité d'où proviennent les créances clients sont tous des éléments pris en compte lorsque vient le temps de déterminer si des provisions doivent être constituées au titre des comptes en souffrance; les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la provision pour créances douteuses à l'encontre des créances clients. La dotation à la provision 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 dotation à la provision pour créances douteuses.

- 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 en dollars du risque de crédit lié à des contrats conclus avec l'une ou l'autre de ces institutions financières est limité, et les notations du crédit des contreparties font l'objet d'un suivi. Nous n'accordons ni ne recevons de sûreté pour les contrats de swap ou les éléments de couverture en raison de notre notation du crédit et de celle de nos contreparties. Bien que nous soyons exposés à des pertes sur créances potentielles qui pourraient résulter de la non-exécution possible de nos contreparties, nous considérons ce risque comme minime. Nos passifs dérivés ne se composent d'aucun passif éventuel lié au risque de crédit.

### Risque de liquidité

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

Les échéances de nos titres de créance au cours des exercices à venir sont telles qu'elles sont présentées dans le tableau des échéances relatives au capital de la dette à long terme figurant à la *rubrique 4.3*. Au 31 décembre 2016, nous avons des liquidités disponibles d'un montant de plus de 1,7 milliard de dollars en vertu des facilités de crédit inutilisées (se reporter à la *rubrique 7.6*, « *Facilités de crédit* »), ainsi qu'un montant de 400 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients (se reporter à la *rubrique 7.7*, « *Vente de créances clients* »), et nous pouvions également émettre un montant de 2,2 milliards de dollars de titres de créance ou de participation en vertu d'un prospectus préalable de base qui demeurera en vigueur jusqu'en avril 2018, ce qui est conforme à notre objectif visant à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1 milliard de dollars. Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

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

#### Risque de change

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

Notre gestion du risque de change consiste à recourir à des contrats de change à terme et des options sur devises pour fixer les taux de change sur les transactions, les engagements et le papier commercial libellés en dollars américains à court terme.

Nous sommes aussi exposés au risque de change puisque la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs de nos billets libellés en dollars américains et les emprunts en dollars américains au titre de la facilité de crédit de TELUS International 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.

#### Risque de taux d'intérêt

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

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

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 de tout montant prélevé sur nos facilités de crédit, est à taux fixe (se reporter à la *rubrique 7.5*). La juste valeur de la dette à taux fixe fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché. Toutefois, en l'absence de remboursement par anticipation, les flux de trésorerie futurs connexes ne changeront pas. En raison des échéances à court terme du papier commercial, sa juste valeur n'est pas touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt sur le marché, mais les flux de trésorerie connexes représentant les paiements d'intérêts pourraient l'être dans le cas où le papier commercial est renouvelé.

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

#### Autre risque de prix

- Placements à long terme – Nous sommes exposés à un risque de prix sur instruments de capitaux propres découlant de placements classés comme étant disponibles à la vente. 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 (des cours d'actions ordinaires qui s'apprécient augmentent 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 nos unités d'actions restreintes [se reporter à la *note 13 b)* des états financiers consolidés].

#### Risque de marché

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2016 et 2015 auraient pu varier si le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain et le cours de nos actions ordinaires avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs montants réels à la date de l'état de la situation financière.

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

#### Juste valeur – généralités

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

La valeur comptable de nos placements comptabilisés au moyen de la méthode du coût n'excède pas leur juste valeur. La juste valeur de nos placements classés comme étant disponibles à la vente est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs ou d'autres indications objectives et claires de juste valeur.

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

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

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

Les instruments financiers que nous évaluons à la juste valeur sur une base récurrente au cours des périodes suivant la comptabilisation initiale ainsi que le niveau dans lequel ils sont classés au sein de la hiérarchie des justes valeurs sont présentés à la *note 4 h*) des états financiers consolidés.

#### Justes valeurs – dérivés et non-dérivés

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

#### Comptabilisation des profits et des pertes sur les dérivés

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

## Engagements et passifs éventuels

### Obligations contractuelles au 31 décembre 2016

(en millions de dollars)	2017	2018	2019	2020	2021	Par la suite	Total
<b>Emprunts à court terme</b>							
Obligations au titre des intérêts	1	2	-	-	-	-	3
Obligations au titre du capital <sup>1</sup>	-	100	-	-	-	-	100
	1	102	-	-	-	-	103
<b>Dette à long terme</b>							
Obligations au titre des intérêts	505	486	484	433	353	3 529	5 790
Échéances relatives au capital <sup>2</sup>	1 327	264	1 014	1 014	1 358	8 055	13 032
	1 832	750	1 498	1 447	1 711	11 584	18 822
Engagement lié aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction <sup>3</sup>	93	-	-	-	-	-	93
Paiements minimaux au titre des contrats de location simple <sup>3,4</sup>	217	198	183	160	138	819	1 715
Coûts d'occupation <sup>3</sup>	90	90	86	81	78	444	869
<b>Obligations d'achat<sup>5</sup></b>							
Charges d'exploitation	522	143	113	90	69	265	1 202
Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	456	27	24	11	-	-	518
	978	170	137	101	69	265	1 720
Passifs financiers ne portant pas intérêt	1 949	227	16	9	9	5	2 215
Autres obligations	12	-	-	-	-	(9)	3
<b>Total</b>	<b>5 172</b>	<b>1 537</b>	<b>1 920</b>	<b>1 798</b>	<b>2 005</b>	<b>13 108</b>	<b>25 540</b>

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

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

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

4. Total des paiements minimaux au titre des contrats de location simple : environ 34 % de ce montant concerne nos cinq plus importants baux, lesquels visent tous des locaux pour bureaux, ont une durée moyenne pondérée d'environ 14 ans et comportent des échéances s'échelonnant de 2024 à 2036, et environ 30 % de ce montant concerne des contrats de location relatifs à des emplacements dotés d'équipement de communications mobile, dont la durée moyenne pondérée est d'environ 17 ans. Le total des paiements minimaux au titre des contrats de location simple auprès de parties liées est non significatif. Se reporter à la *note 19* des états financiers consolidés.

5. Le cas échéant, les obligations d'achat tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2016. 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 plusieurs 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. (Se reporter à l'analyse des risques connexes, à la *rubrique 10.9*, « Litiges et questions d'ordre juridique ».)

À l'heure actuelle, nous ne pouvons prévoir l'issue de ces réclamations, réclamations éventuelles et poursuites en raison de divers facteurs, y compris ce qui suit : la nature préliminaire de certaines réclamations; la nature incertaine des théories et réclamations en matière de dommages; un dossier factuel incomplet; la nature incertaine des théories juridiques, 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, lorsqu'il est déterminé qu'il est probable que des paiements doivent être versés à des demandeurs relativement à une réclamation donnée, nous comptabilisons un montant estimé du passif.

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 »).

### 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 sont effectuées, nous n'avons jamais fait de paiement important en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation.

Au 31 décembre 2016, nous n'avons constaté aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

## 7.10 Information sur les actions en circulation

Actions en circulation (en millions)	31 décembre 2016	31 janvier 2017
Actions ordinaires	590	590
Options d'achat d'actions ordinaires pouvant être exercées (à raison de une pour une)	1	1

## 7.11 Transactions entre parties liées

### Placements dans des entités contrôlées importantes

Au 31 décembre 2016, TELUS Corporation contrôlait 100 % des participations dans TELUS Communications Inc., laquelle contrôlait pour sa part la participation de 100 % dans Société TELUS Communications et dans SOCIÉTÉ TÉLÉ-MOBILE, soit un pourcentage inchangé par rapport au 31 décembre 2015.

# 8 Questions comptables

## 8.1 Estimations comptables critiques

Nos principales méthodes comptables sont décrites à la *note 1* des états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2016. La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus (« PCGR ») exige que nous ayons recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés et sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants présentés des produits et des charges au cours de la période considérée. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs. Nos estimations comptables critiques et nos jugements importants font généralement l'objet de discussions entre les membres du comité d'audit chaque trimestre.

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

- Les évaluations à savoir si les postes sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les états financiers de base et, dans le cas contraire, s'ils sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les notes annexes aux états financiers. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications à nos évaluations à l'égard de l'importance relative des postes à présenter afin qu'elles tiennent compte de la conjoncture économique actuelle. Nous prenons dûment en compte le point de vue selon lequel il est raisonnable de s'attendre à des divergences d'opinions sur l'importance ou non d'un poste.
- En ce qui a trait aux transactions génératrices de produits, nous devons exercer des jugements qui influent sur le moment auquel les produits sont comptabilisés. Se reporter à la *rubrique 8.2*, « *Faits nouveaux concernant les méthodes comptables* », et à la *note 2* de nos états financiers consolidés pour une description des modifications importantes apportées aux IFRS

### 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. Il s'agit des membres de notre conseil d'administration et de notre équipe de la haute direction. Le total de la rémunération versée aux principaux dirigeants s'établit à 54 millions de dollars en 2016, par rapport à 65 millions de dollars en 2015. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la *note 30 a)* des états financiers consolidés.

### Transactions avec des régimes de retraite à prestations définies

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

### Transactions avec des coentreprises immobilières

En 2016, nous avons effectué des transactions avec des coentreprises immobilières, qui sont des parties liées, comme il est décrit à la *note 21* des états financiers consolidés. Au 31 décembre 2016, environ 99 % des locaux de la tour de bureaux Jardin TELUS étaient loués. La clôture de la majorité des ventes d'appartements de l'immeuble en copropriété Jardin TELUS a été menée à terme au quatrième trimestre de 2016, et la clôture des ventes d'appartements restants devrait avoir lieu en 2017.

Les engagements et les passifs éventuels liés à la coentreprise immobilière TELUS Sky comprennent des engagements contractuels jusqu'en 2018 au titre des travaux de construction (environ 121 millions de dollars au 31 décembre 2016), et des facilités de crédit aux fins des travaux de construction (financement de 342 millions de dollars conclu avec trois institutions financières canadiennes en leur qualité de coprêteur à 66% % et avec TELUS en sa qualité de coprêteur à 33 1/3 %).

de l'IASB qui n'ont pas encore prise d'effet et qui n'ont pas encore été mises en application, mais qui auront une incidence importante sur le moment auquel les produits sont comptabilisés et sur le classement de nos produits présentés à titre de services ou d'équipement.

- Nous devons exercer des jugements relativement au moment auquel nous nous sommes acquittés de nos obligations de prestation envers nos clients, que ce soit progressivement ou à un moment précis. Les produits tirés des services sont comptabilisés en fonction de l'accès par les clients à nos infrastructures de télécommunications ou de l'utilisation qu'ils en font; nous sommes d'avis que cette méthode illustre fidèlement le transfert des services et que les produits d'exploitation sont comptabilisés au moment où les services sont accessibles ou rendus. Nous considérons que nos obligations de prestation découlant de la vente d'équipement ont été acquittées lorsque le matériel a été livré aux utilisateurs finaux et accepté par ceux-ci.
- En ce qui a trait principalement aux transactions génératrices de produits relativement aux appareils mobiles, nous devons exercer des jugements pour déterminer si les tiers revendeurs qui fournissent du matériel à nos clients agissent à titre de mandants ou de mandataires dans le cadre de la transaction. 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.
- La décision d'amortir les immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables selon le mode linéaire, car nous croyons que cette méthode reflète mieux l'utilisation des ressources en relation avec

la durée de vie économique de ces actifs qu'une méthode d'amortissement accéléré ne le ferait, et que le mode linéaire est donc plus représentatif de la substance économique liée à l'utilisation sous-jacente de ces actifs.

- La préparation d'états financiers conformément aux PCGR exige que la direction ait recours à des jugements qui ont une incidence sur l'information présentée dans les états financiers, qui est examinée régulièrement par notre principal décideur opérationnel et sert à prendre les décisions sur les ressources à affecter et à évaluer la performance (information sectorielle, se reporter à la *note 5* des états financiers consolidés). L'un de nos jugements importants tient à la distinction que nous faisons entre les activités et les flux de trésorerie de nos secteurs des services mobiles et des services filaires, une telle distinction ayant été touchée de façon importante par la convergence et l'intégration de la technologie et des activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires.

Jusqu'au 31 décembre 2015, nous considérons, en nous basant sur notre jugement, 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 indistinguables. Comme c'est le cas pour la commercialisation de solutions mobiles fixes, le déploiement continu de notre infrastructure de fibres optiques ne reposant pas sur la technologie, conjugué aux réseaux convergents à la fine pointe de la technologie, a eu une incidence importante sur ce jugement.

Il est de plus en plus difficile de faire une distinction objective entre les activités et les flux de trésorerie de nos secteurs des services mobiles et des services filaires, ainsi qu'entre les actifs à l'origine de ces flux de trésorerie. Il se pourrait que le jugement exercé à savoir si ces activités peuvent toujours être considérées comme des composantes individuelles ou des secteurs opérationnels distincts soit modifié dans l'avenir.

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

- Le point de vue selon lequel nos licences de spectre qui sont octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE ») seront vraisemblablement renouvelées par ISDE, 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
- Nos estimations comptables critiques ont influé sur les postes suivants des comptes consolidés de résultat et de résultat global, et des états consolidés de la situation financière.

d'utilité indéterminée, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 b)* des états financiers consolidés.

- En ce qui a trait au test de dépréciation annuel des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill, dans certains cas, nous devons émettre des jugements relativement à la répartition de nos actifs nets, y compris les actifs communs et administratifs partagés, entre nos unités génératrices de trésorerie lorsque vient le temps de déterminer leur valeur comptable. Ces jugements sont nécessaires en raison de la convergence de la technologie et des activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires qui a eu lieu jusqu'à présent et 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 c)* des états financiers consolidés.
- La décision, à l'égard des réclamations et poursuites, comme il est décrit plus en détail à la *note 29 a)* des états financiers consolidés, à savoir si un élément constitue un passif éventuel ou si une sortie de ressources est probable et nécessite donc d'être comptabilisée comme une provision.

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

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

#### Généralités

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

#### Comptes consolidés de résultat et de résultat global

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

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

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

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

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

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

**Généralités**

- Le poste « Immobilisations incorporelles, montant net », représentait environ 37 % du total de l'actif au 31 décembre 2016 (38 % au 31 décembre 2015). Les licences de spectre, qui sont comprises dans les immobilisations incorporelles, représentaient environ 31 % du total de l'actif au 31 décembre 2016 (32 % au 31 décembre 2015).
- Le poste « Goodwill, montant net », représentait environ 14 % du total de l'actif aux 31 décembre 2016 et 2015.
- Le poste « Immobilisations corporelles, montant net », figurant dans nos états financiers consolidés de la situation financière, représentait environ 38 % du total de l'actif au 31 décembre 2016, et 37 % du total de l'actif au 31 décembre 2015.
- Si les durées d'utilité estimatives de nos actifs étaient inexactes, nous pourrions connaître une augmentation ou une diminution de la dotation aux amortissements dans l'avenir. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation relative aux principales hypothèses économiques et si les flux de trésorerie connexes subissent une baisse importante, nous pourrions connaître des charges importantes au titre de la dépréciation de nos immobilisations corporelles, de nos immobilisations incorporelles ou de notre goodwill. S'il est ultérieurement établi que les immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéfinie ont une durée d'utilité déterminée, nous pourrions subir une hausse des charges au titre de l'amortissement des immobilisations incorporelles. De telles charges ne donnent pas lieu en soi à des sorties de trésorerie et elles ne peuvent influencer immédiatement sur notre situation de trésorerie.

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

- La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill fait périodiquement l'objet d'un test de dépréciation, et ce test représente une estimation importante pour nous.
- Les valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie ont été déterminées en se fondant sur le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de cession (2015 – calcul de la valeur d'utilité). Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de cession et le calcul de la valeur d'utilité utilisent tous deux des projections au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance (qui incluent des jugements relatifs à la répartition des dépenses d'investissement futures au titre des activités des secteurs des services mobiles et des services filaires); des hypothèses et des estimations connexes liées au risque économique quant à l'atteinte 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 c)* 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 cycle de vie des technologies, les pressions concurrentielles et les plans d'utilisation future de l'infrastructure.

**Régimes de retraite à prestations définies du personnel**

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

- Nous examinons les pratiques du secteur, les tendances, la conjoncture et les données fournies par les actuaires aux fins de la formulation des hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées. Les actifs des régimes de retraite sont généralement évalués selon les valeurs de marché, mais certains actifs sont toutefois évalués au moyen d'estimations du marché lorsque les valeurs de marché ne sont pas aisément disponibles. Un soutien actuariel est obtenu aux fins de l'interpolation des gains et des pertes actuariels qui ont une incidence sur les écarts actuariels au titre des régimes à prestations définies du personnel et sur les obligations au titre des prestations constituées. Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer l'obligation au titre des prestations constituées, se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes. Il est établi annuellement à la fin de chaque année civile, en fonction des rendements des indices des obligations de sociétés à long terme, en consultation avec des actuaires, et fait l'objet d'un examen trimestriel afin de déterminer si des changements importants se sont produits. Les hausses de rémunération futures se fondent sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques. Nous avons examiné les durées relatives à nos obligations au titre des prestations constituées et au coût des services rendus au cours de la période, et nous avons noté qu'il existe un écart de 10 ans entre ces durées. Étant donné que des taux d'actualisation individuels refléteront avec une plus grande exactitude ces obligations et ce coût, nous avons décidé d'appliquer une méthode axée sur un taux d'actualisation double à compter de 2017.
- Au moins une fois par année, les hypothèses portant sur les régimes de retraite à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Lorsque les hypothèses clés des régimes de retraite à prestations définies varient considérablement de leurs valeurs à la clôture de l'exercice précédent, les écarts actuariels découlant de ces variations importantes sont comptabilisés sur une base provisoire. Les hypothèses qui servent à établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite incluent l'espérance de vie, les taux d'actualisation, les estimations du marché et les taux d'accroissement futurs de la rémunération. Des modifications importantes de la performance financière globale et des postes des états financiers pourraient survenir en raison de changements aux hypothèses importantes qui sous-tendent cette estimation, susceptibles de se produire par suite des hypothèses qui ont été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Se reporter à la *note 14* 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 comptes consolidés de résultat et de résultat global. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant aux hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite, nous pourrions

engager des charges au titre des régimes de retraite à prestations définies, des coûts de financement et des charges plus élevés (ou moins élevés) inscrits dans les autres éléments du résultat global.

### **Actifs et passifs d'impôt**

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

- Les hypothèses qui sous-tendent la composition des actifs et passifs d'impôt se fondent sur une évaluation des mérites techniques des positions fiscales. Les économies d'impôt liées aux positions fiscales incertaines sont comptabilisées uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie connexe sera réalisable. Les actifs et passifs d'impôt sont évalués en fonction du montant qui devrait être réalisé ou versé au moment du règlement final avec les autorités fiscales. Ces évaluations se fondent sur les lois de l'impôt, les règlements et interprétations applicables, et la jurisprudence, qui sont tous susceptibles de faire l'objet de changements et d'interprétations.
- Les actifs et passifs d'impôt exigible sont estimés en fonction du montant calculé de l'impôt sur le résultat qui doit être payé aux autorités fiscales, déduction faite des acomptes provisionnels périodiques. Les passifs d'impôt différé se composent de l'incidence fiscale des différences temporaires entre les valeurs comptable et fiscale des actifs et des passifs, ainsi que de l'incidence fiscale des pertes fiscales non déduites. Le moment auquel le renversement des différences temporaires a lieu fait l'objet d'une estimation, et le taux d'imposition pratiquement en vigueur pour les périodes de renversement est appliqué aux différences temporaires. La valeur comptable des actifs et des passifs se base sur les montants comptabilisés dans les états financiers, et elle est par conséquent assujettie aux estimations comptables inhérentes à ces soldes. La valeur fiscale des actifs et des passifs et le montant des pertes fiscales non déduites se fondent sur l'évaluation des positions fiscales dont il est fait mention ci-dessus. Les hypothèses concernant le moment du renversement des différences temporaires tiennent compte des attentes touchant les résultats d'exploitation et les flux de trésorerie futurs. La composition des passifs d'impôt différé est susceptible de varier d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation de ces incertitudes importantes.
- Cette estimation comptable concerne les postes d'actifs et de passifs importants figurant dans nos états consolidés de la situation financière, qui constituaient moins de 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2016 et 2015, et environ 8 % du total du passif et des capitaux propres au 31 décembre 2016 (9 % au 31 décembre 2015). 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 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 inscrits à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé.

- Au moins une fois par année, les hypothèses qui sous-tendent les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations comprennent les attentes, lesquelles peuvent couvrir plusieurs décennies, concernant l'inflation, les taux d'actualisation ainsi que tout changement relatif au moment et au montant des flux de trésorerie futurs sous-jacents. Des modifications importantes de la situation financière pourraient survenir en raison de changements aux hypothèses importantes qui sous-tendent cette estimation, susceptibles de se produire par suite des hypothèses qui ont été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Le coût de la mise hors service d'immobilisations inscrit 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 comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante des coûts de financement.
- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante comprenait environ 1 % du total du passif et des capitaux propres aux 31 décembre 2016 et 2015. 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.

### **Placements**

#### **Recouvrabilité des placements à long terme**

- Nous évaluons la recouvrabilité de nos placements à long terme sur une base régulière et récurrente. La recouvrabilité des placements se fonde sur un processus de détermination tenant compte des attentes relatives au rendement futur des placements et de la comparaison des résultats historiques et des attentes précédentes.
- Les principales hypothèses qui sous-tendent la recouvrabilité des placements à long terme ont trait à la réalisation de flux de trésorerie futurs et d'attentes liées aux activités d'exploitation. Notre estimation de la recouvrabilité des placements à long terme pourrait varier d'une période à l'autre, en raison de la nature récurrente de l'évaluation de la recouvrabilité et de la nature des placements à long terme (nous n'exerçons aucun contrôle sur les entreprises détenues).
- Les placements sont inscrits au poste « Autres actifs à long terme » des états consolidés de la situation financière, qui représentait environ 2 % du total de l'actif au 31 décembre 2016 (2 % au 31 décembre 2015). Si la provision au titre de la recouvrabilité des placements à long terme s'avérait inadéquate, nous pourrions subir une hausse de la charge imputée au poste « Autre bénéfice d'exploitation » dans l'avenir. La provision au titre de la recouvrabilité des placements à long terme ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie. Lorsqu'il y a des indications claires et objectives de l'augmentation de la juste valeur d'un placement découlant soit de la vente récente d'actions par un autre investisseur existant, soit de l'injection de fonds dans l'entité par un nouvel investisseur ou par un investisseur existant, nous comptabilisons l'augmentation après impôt de la valeur dans les autres éléments du résultat global (variation de la juste valeur latente des actifs financiers disponibles à la vente).

### **Débiteurs**

#### **Généralités**

- Lorsque nous déterminons la provision pour créances douteuses, nous tenons compte du secteur d'activité d'où proviennent les débiteurs, nous procédons à une analyse statistique des tendances du portefeuille en matière de défaut et nous déterminons des comptes précis.

- Ces estimations comptables concernent le poste « Débiteurs » figurant dans nos états consolidés de la situation financière, qui constituait environ 5 % du total de l'actif aux 31 décembre 2016 et 2015. 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 provision 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.

#### **Provision pour créances douteuses**

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

#### **Stocks**

##### **Provision pour désuétude des stocks**

- Nous calculons notre provision 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 provision 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 provision pour désuétude de nos stocks pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, en raison des changements apportés à la gamme de produits et du degré d'acceptation par le consommateur de ces produits.
- Cette estimation comptable concerne le poste « Stocks » figurant dans nos états consolidés de la situation financière, qui constituait environ 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2016 et 2015. Si la provision pour désuétude des stocks s'avérait inadéquate, nous pourrions devoir engager une charge au poste « Achat de biens et services » dans l'avenir. La provision pour désuétude des stocks ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

## 8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

### **IFRS 9, Instruments financiers**

IFRS 9, *Instruments financiers*, s'applique aux exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018. La nouvelle norme prévoit un modèle de classement et d'évaluation des instruments financiers, un modèle unique et prospectif de dépréciation fondé sur les pertes attendues, et une approche remaniée de la comptabilité de couverture. Compte tenu des faits et circonstances actuels, nous ne nous attendons pas à ce que la mise en application de la norme ait une incidence significative sur notre performance financière ou sur les informations à fournir.

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

IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, s'applique aux exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, date qui reflète le report de un an approuvé par l'International Accounting Standards Board (l'« IASB ») le 22 juillet 2015. L'IASB et le Financial Accounting Standards Board (le « FASB ») des États-Unis ont collaboré à ce projet conjoint ayant pour objectif de clarifier les principes relatifs à la comptabilisation des produits. La nouvelle norme a été publiée en mai 2014 et remplace les normes et interprétations existantes, y compris IAS 18, *Produits des activités ordinaires*. En avril 2016, l'IASB a publié des clarifications à IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, lesquelles portent sur la mise en application de certains des aspects les plus complexes de la norme. Nous évaluons actuellement l'incidence et les dispositions transitoires de la nouvelle norme; cependant, nous prévoyons appliquer la norme aux périodes précédentes de manière rétrospective, sous réserve des mesures de simplification permises et choisies.

L'incidence de la nouvelle norme et le caractère significatif de cette incidence seront différents pour chaque secteur et chaque entité. Tout comme de nombreuses autres entreprises de télécommunications, nous nous attendons, à l'heure actuelle, à ce que l'application de la norme ait une incidence significative pour la société, principalement en ce qui a trait au moment auquel les produits doivent être comptabilisés, au classement des produits, en ce qui a trait à la comptabilisation à l'actif des coûts liés à la conclusion d'un contrat avec un client et, possiblement, à la comptabilisation à l'actif des coûts liés à l'exécution de contrats (tels qu'ils sont définis par la nouvelle norme).

#### **Moment auquel les produits doivent être comptabilisés et classement des produits**

Le moment auquel les produits doivent être comptabilisés et le classement des produits selon qu'ils sont tirés des services ou de l'équipement seront touchés, puisque la méthode actuelle du plafond n'aura plus d'incidence sur la répartition de la contrepartie dans des arrangements à éléments multiples (des solutions pour nos clients pouvant nécessiter la prestation de plusieurs services et la fourniture de plusieurs produits à des moments différents ou au cours de périodes différentes).

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

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

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

#### **Mise en œuvre**

Nos activités et les systèmes connexes sont complexes, et notre comptabilisation de millions de contrats pluriannuels conclus avec nos clients sera touchée. Fait important, nous devons, relativement aux activités de comptabilisation connexes, recueillir des données historiques concernant des millions de contrats pluriannuels existants qui devraient être touchés par la transition à la nouvelle norme. Nous nous attendons à devoir consacrer, au moins jusqu'au

milieu ou à la fin de 2017, le temps et les efforts nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre des méthodes comptables, des estimations, des jugements et des processus (y compris les exigences supplémentaires critiques liées à nos systèmes informatiques) nécessaires pour assurer la conformité à la nouvelle norme.

Lorsque nous aurons élaboré et mis en œuvre les méthodes comptables, les estimations, les jugements et les processus nécessaires, nous amorcerons la compilation supplémentaire de données historiques, ainsi que la comptabilisation de ces données, étapes qui sont nécessaires pour adopter la nouvelle norme et pour effectuer des estimations quantitatives raisonnables (qui seront également assujetties à un contrôle interne supplémentaire à l'égard de l'information financière) de l'incidence de la nouvelle norme. En conséquence, il nous est actuellement impossible d'effectuer des estimations quantitatives raisonnables de l'incidence de la nouvelle norme, et il se pourrait qu'il nous soit impossible d'effectuer de telles estimations avant la clôture de nos états financiers consolidés annuels au 31 décembre 2017.

### Exemple

Afin de faciliter la compréhension de l'incidence de la nouvelle norme sur le moment crucial auquel les transactions doivent être comptabilisées et sur le classement des transactions, nous avons élaboré un exemple, qui est présenté à la note 2 b) des états financiers consolidés; cet exemple fait ressortir la différence entre l'incidence prévue actuelle de la mise en application de la nouvelle norme sur certains postes principaux des états financiers relativement à un contrat donné d'une durée de 24 mois visant des services mobiles résidentiels postpayés (appareil et services) faisant intervenir un revendeur, et l'incidence des méthodes comptables appliquées à l'heure actuelle.

### IFRS 16, Contrats de location

En janvier 2016, l'IASB a publié IFRS 16, *Contrats de location*. Cette norme s'applique aux exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019 et remplace IAS 17, *Contrats de location*. Sa mise en application anticipée est permise, mais cette norme ne peut toutefois pas être mise en application avant IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*. L'IASB et le FASB des États-Unis ont collaboré pour modifier la comptabilisation, par le preneur, des contrats de location, généralement en éliminant la distinction entre contrats de location simple et contrats de location-financement et, conformément aux IFRS de l'IASB, en introduisant un modèle unique de comptabilisation par le preneur.

Cette nouvelle norme aura surtout comme incidence que la valeur actualisée des paiements futurs inévitables aux termes des contrats de location sera initialement comptabilisée par le preneur à l'état de la situation financière à titre d'actifs et de passifs liés aux contrats, y compris pour la plupart des contrats qui seraient actuellement comptabilisés comme des contrats de location simple.

Les contrats ayant une durée de 12 mois ou moins et les contrats pour lesquels l'actif a une faible valeur peuvent tous deux être exemptés.

La nouvelle norme n'aura pas d'incidence sur l'évaluation du total des charges liées aux contrats de location sur la durée du contrat. Cependant, elle donnera lieu à une accélération de la comptabilisation de ces charges pour les contrats qui seraient actuellement comptabilisés comme des contrats de location simple. L'IASB s'attend à ce que cette incidence soit atténuée pour un preneur qui possède un portefeuille de contrats de location assortis de dates d'expiration et de durées diverses. La présentation dans le compte de résultat et de résultat global exigée par la nouvelle norme donnera lieu à la présentation de la plupart des charges liées aux contrats à titre d'amortissement des actifs liés aux contrats et des coûts de financement découlant des passifs liés aux contrats, plutôt qu'à titre d'achat de biens et de services, et le bénéfice d'exploitation présenté sera en conséquence plus élevé en vertu de la nouvelle norme.

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

Nous évaluons actuellement l'incidence et les dispositions transitoires de la nouvelle norme; cependant, nous prévoyons appliquer la norme aux périodes précédentes de manière rétrospective, sous réserve des mesures de simplification permises et choisies. À l'heure actuelle, nous prévoyons appliquer la nouvelle norme concurremment avec la mise en application initiale d'IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*. Nous nous attendons à devoir consacrer, au moins jusqu'à la fin de 2017, le temps et les efforts nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre des méthodes comptables, des estimations, des jugements et des processus (y compris les exigences supplémentaires liées à nos systèmes informatiques) nécessaires pour assurer la conformité aux nouvelles normes. Nous nous attendons à ce que la nouvelle norme ait une incidence significative sur nos états consolidés de la situation financière, ainsi que sur nos mesures financières liées à la dette et aux résultats d'exploitation; toutefois, il nous est actuellement impossible d'effectuer des estimations quantitatives raisonnables de l'incidence de la nouvelle norme.

### Autres normes publiées

Les autres normes publiées qui s'appliquent aux périodes ouvertes à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017 ne devraient pas avoir d'incidence importante sur notre performance financière ou sur les informations à fournir.



## Tendances générales, perspectives et hypothèses

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

### 9.1 Industrie des télécommunications en 2016

Nous estimons que les produits de l'industrie canadienne des télécommunications (compte tenu des produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés des médias) se sont établis à environ 60 milliards de dollars en 2016, en hausse d'environ 2 %. Les services mobiles et les services de transmission de données sont demeurés les facteurs de croissance de l'industrie. Les habitudes de communication et de consommation des consommateurs ont continué de refléter une préférence marquée pour les applications riches en données et pour les téléphones intelligents à forte concentration de données et les tablettes.

TELUS a généré des produits de 12,8 milliards de dollars en 2016, soit environ 21 % des produits de l'industrie des télécommunications. Les produits et services mobiles ont représenté 55 % du total de nos produits. En ce qui a trait à nos services filaires, la croissance des services d'impartition des processus d'affaires, de l'accès à Internet haute vitesse, des services de transmission de données et des services de télévision a largement neutralisé la baisse de la demande visant les services de transmission de la voix existants.

#### Services mobiles

D'après les résultats publiés de nos concurrents et des estimations, l'industrie des services mobiles au Canada a affiché une croissance des produits tirés des services de réseau d'environ 5 % en 2016 et une croissance du BAIIA d'environ 4 % en 2016. La croissance des produits tirés des services de réseau mobile de TELUS s'est établie à 3,9 % en 2016, et la croissance du BAIIA

excluant les coûts de restructuration et autres coûts du secteur des services mobiles de TELUS s'est établie à 4,8 % en 2016.

Nous estimons que le nombre de nouveaux abonnés de l'industrie canadienne des services mobiles en 2016 s'est chiffré à environ un million, comparativement à environ 780 000 nouveaux abonnés en 2015, et la croissance de la population est demeurée stable. En raison des ajouts au sein de l'industrie en 2016, le taux de pénétration lié aux services mobiles a augmenté d'environ 84 % au Canada. Nous nous attendons à ce que le taux de pénétration continue de s'accroître modérément en 2017. En comparaison, le taux de pénétration aux États-Unis est de plus de 100 %, et il est encore plus élevé en Europe et en Asie, ce qui suggère un potentiel de croissance continue au Canada.

En 2016, le marché des services mobiles s'est caractérisé par un accroissement des activités de fidélisation et d'acquisition d'abonnés découlant de l'expiration simultanée des contrats d'une durée de deux ans et de trois ans jusqu'en juin 2016, en raison de l'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil en 2013, ainsi que de l'intensification de la concurrence. Cette situation a entraîné une hausse des frais de fidélisation et d'acquisition d'abonnés dans l'industrie, exacerbée par l'adoption continue de téléphones intelligents centrés sur les données pour lesquels le financement initial des appareils et le coût des appareils sont plus élevés en raison de la dépréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain au cours des dernières années. Bien que ces facteurs entraînent initialement des pressions sur les marges de l'industrie, les téléphones intelligents ont tendance à donner lieu à des produits mensuels moyens par appareil d'abonné (« PMAA ») plus élevés et à des taux de désabonnement moindres que ceux liés aux modèles plus anciens ou aux modèles de base, ce qui se traduit par des produits d'exploitation moyens plus élevés sur la durée de l'appareil.

L'industrie canadienne des services mobiles demeure extrêmement concurrentielle et hautement capitalistique, et se caractérise par des regroupements incessants. En mars, Shaw Communications a conclu l'acquisition, annoncée précédemment, de Wind Mobile, le dernier concurrent indépendant à avoir pénétré le marché des services mobiles par suite de l'acquisition de spectre pour les services sans fil en 2008, pour un montant de 1,6 milliard de dollars. Depuis cette acquisition, Shaw s'est concentrée sur le déploiement d'un réseau LTE et, en novembre 2016, elle a annoncé le lancement de réseaux LTE dans les centres-villes de Toronto et de Vancouver. Shaw a également changé la raison sociale de Wind Mobile pour Freedom Mobile.

En mai, BCE a annoncé son intention d'acquérir Manitoba Telecom Services (« MTS »). En même temps, TELUS a annoncé la conclusion d'une entente de principe avec BCE visant l'acquisition d'une partie des abonnés des services mobiles postpayés de MTS et des magasins de MTS au Manitoba à la conclusion de l'acquisition de MTS par BCE. Le 2 février 2017, BCE a annoncé qu'elle prévoit conclure l'acquisition de MTS d'ici la fin de mars 2017, sous réserve de l'approbation du Bureau de la concurrence et d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »). Au 9 février 2017, BCE n'avait pas reçu les approbations requises du Bureau de la concurrence et d'ISDE.

### Services filaires

Le nombre estimatif d'abonnés des services de téléphonie offerts par les quatre principaux câblodistributeurs au Canada se chiffrait à environ 4,0 millions à la fin de 2016. Ce nombre représente une part d'environ 40 % du marché des consommateurs au pays, en hausse par rapport à 39 % en 2015. 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. Cette concurrence, conjuguée au remplacement de la technologie en faveur des services mobiles, continue de donner lieu à l'augmentation de la perte du nombre de lignes résidentielles d'accès à notre réseau et à la baisse connexe des produits tirés des services locaux et interurbains, tel qu'il était prévu.

Le nombre estimatif d'abonnés aux services Internet offerts par les quatre principaux câblodistributeurs s'élevait à 6,5 millions à la fin de 2016, en hausse par rapport à 6,3 millions à la fin de 2015. Le nombre d'abonnés aux services Internet offerts par les sociétés de télécommunications est d'environ 6,3 millions, en hausse par rapport à 6,1 millions à la fin de 2015. Bien que le marché des services Internet haute vitesse pour les consommateurs soit de plus en plus établi, avec un taux de pénétration d'environ 83 % dans l'ouest du Canada

et de 82 % au Canada, on s'attend à ce que le nombre d'abonnés continue d'augmenter au cours des prochaines années. Nous continuons d'afficher des gains modestes au chapitre des parts de marché, en raison de l'élargissement de notre réseau à fibres optiques, ainsi que de l'incidence favorable de l'accroissement du nombre d'abonnés découlant de nos services Télé OPTIK fondés sur la technologie IP.

Les fournisseurs canadiens offrant des services TV sur IP ont vu leur nombre estimatif d'abonnés augmenter de 10 % en 2016, portant à 2,5 millions le nombre d'abonnés. Cette croissance tient à la couverture accrue des réseaux, à la prestation de services différenciés améliorés ainsi qu'aux campagnes de marketing et aux promotions axées sur les services TV sur IP. Cette croissance s'est reflétée dans les pertes d'abonnés aux services de câblodistribution et au service de télévision par satellite, et elle est principalement attribuable aux branchements élevés d'abonnés de TELUS et de Bell. Nous estimons que les quatre principaux câblodistributeurs ont environ 6,0 millions d'abonnés aux services de télévision, ce qui représente une part de marché de 52 %, en baisse de un point de pourcentage par rapport à 2015. Le nombre résiduel d'abonnés au sein de l'industrie est représenté par des fournisseurs de services de télévision par satellite ainsi que par des fournisseurs régionaux. En 2016, notre principal concurrent dans l'Ouest canadien, l'entreprise de câblodistribution Shaw Communications, a poursuivi la mise en œuvre de son réseau Wi-Fi métropolitain et a commencé à mettre à l'essai son nouveau service de télévision fondé sur la plateforme X1 de Comcast, dont elle a amorcé le déploiement à Calgary. Par suite de l'acquisition de Wind Mobile, Shaw devrait accroître sa capacité à grouper les services mobiles et les services câblés. En décembre 2016, Rogers a annoncé qu'elle compte adopter la plateforme X1 de Comcast et elle a interrompu le développement de sa plateforme exclusive de services TV sur IP.

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

### Services mobiles

L'adoption continue des téléphones intelligents centrés sur les données, l'incidence des forfaits de deux ans assortis de tarifs plus élevés, le remplacement de l'accès à des services filaires par l'accès à des services mobiles, ainsi que le déploiement continu de tablettes et la croissance des services machine à machine (« M2M ») et de l'Internet des objets (« IdO ») continuent de favoriser la croissance des services de transmission de données. Cette tendance devrait continuer de stimuler l'accroissement de la demande à l'égard des services de transmission de données dans un avenir prévisible.

Bien que la technologie LTE et la technologie LTE évoluée augmentent les vitesses de téléchargement et améliorent l'expérience client, l'accroissement continu du trafic de données pose des défis en ce qui concerne les réseaux mobiles des entreprises de télécommunications, y compris le nôtre. (Se reporter à « La forte demande visant les services de transmission de données », à la rubrique 10.3, « Technologie ».)

Les technologies M2M et IdO permettent le branchement d'appareils à distance capables de communiquer au moyen de réseaux mobiles, ce qui permet l'échange d'informations et de processus clés. Des plateformes et réseaux évolués sont déjà en place dans des secteurs tels que ceux 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 tels que ceux de l'assurance automobile, de la vente au détail, des services d'alimentation et des soins de santé.

L'accroissement des volumes liés aux applications M2M devrait se traduire par des occasions de croissance intéressantes sur le marché des services mobiles. Bien que les applications M2M génèrent habituellement des PMAA plus faibles, elles ont tendance à générer des volumes élevés de services, et les coûts de financement sont habituellement bas ou non existants. L'IdO représente également une importante occasion de croissance en ce qui a trait aux produits et services mobiles. Cette occasion concerne à la fois la connectivité mobile et les applications favorisant la productivité. Bien que les connexions aux solutions d'IdO génèrent habituellement des PMAA plus faibles, ces connexions, conjuguées aux applications, offrent une plus grande valeur aux clients et peuvent générer des marges comparables.

## Services filaires

On s'attend à ce que le marché traditionnel des services filaires de télécommunications demeure hautement concurrentiel en 2017, 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 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. Bien que nous soyons un fournisseur clé de ces services de remplacement, la diminution des services existants se poursuit, comme prévu. 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 Multitél et du service de contenu sur demande, particulièrement en ce qui a trait à leur utilisation sur les appareils mobiles, devrait poursuivre 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. Selon des études, 50 % des foyers anglophones au Canada étaient abonnés à Netflix à la fin de 2016. Bell Média offre des services de contenu en continu compétitifs par l'entremise du service Crave TV. Nous continuons d'améliorer notre service Télé OPTIK en ajoutant du contenu, y compris du contenu ultra-haute définition 4K, et nous avons signé des ententes de distribution avec Netflix et Crave TV, des fournisseurs de contenu par contournement. Vers la fin de 2016, Shaw et Rogers ont amorcé l'abandon progressif de leur coentreprise de services par contournement Shomi, et Amazon a lancé le service de diffusion vidéo en continu Amazon Prime au Canada.

Les fournisseurs de services de télévision offrant des services médias 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, car les services par contournement peuvent être considérés à la fois comme des services concurrentiels et des services complémentaires. Nous considérons que les services par contournement nous donnent une occasion d'accroître les capacités de nos services linéaires et de nos services sur demande, d'offrir à nos clients des options souples leur permettant de choisir le contenu qu'ils désirent regarder, et de stimuler l'utilisation accrue, par les abonnés, des réseaux Internet haute vitesse et des réseaux mobiles de TELUS.

Les entreprises de télécommunications continuent d'investir dans les technologies DSL à large bande et dans les technologies de fibre optique 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 à améliorer leurs réseaux de câbles au moyen du déploiement graduel de la plateforme DOCSIS3.1. Bien que cette plateforme permette d'accroître les vitesses à court terme et qu'elle soit plus rentable, elle n'offre pas les mêmes capacités évoluées que la fibre optique à plus long terme. Notre service Télé OPTIK couvre plus de 2,9 millions de foyers et d'entreprises, dont plus de 90 % ont accès à des vitesses pouvant atteindre au moins 50 Mbps grâce aux technologies de liaison VDSL et à d'autres technologies plus nouvelles, ce qui nous permet d'offrir une meilleure expérience client et plus de contenu simultané. De plus, à la fin de 2016, environ 1,08 million de foyers et d'entreprises avaient accès à notre réseau à fibres optiques. L'évolution de la technologie mobile LTE et de notre vaste réseau LTE nous permet de plus en plus de cibler des zones sous-desservies et de leur offrir une solution mobile fixe.

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 offrent un nombre croissant de services groupés qui leur permettent 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 fibres optiques, notre service Télé OPTIK différencié haut

de gamme fondé sur la technologie IP et l'offre de services groupés intégrés, nous ont permis de continuer à améliorer notre position concurrentielle et le taux de fidélisation de la clientèle par rapport à notre principal concurrent câblodistributeur.

L'industrie de la radiodiffusion au Canada se caractérise par une importante intégration verticale, et la plupart de nos concurrents sont propriétaires de contenu de radiodiffusion ou contrôlent du contenu de radiodiffusion. En avril 2016, Shaw Communications a vendu Shaw Media, sa filiale en propriété exclusive de radiodiffusion, à Corus Entertainment Inc., pour une contrepartie se composant d'un montant en trésorerie et d'actions; par suite de cette transaction, Shaw détient une participation de 37 % dans Corus. (Se reporter à la rubrique 9.4, ainsi qu'à « *Intégration verticale des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion* », à la rubrique 10.2.)

## Capacités additionnelles du secteur des services filaires

Dans le marché des services d'affaires (entreprises et PME), la convergence des services TI et des services de télécommunications, qui est simplifiée par l'ubiquité du protocole Internet (« IP »), continue à façonner les investissements effectués par les concurrents. Les câblodistributeurs effectuent des investissements importants afin d'être plus concurrentiels dans le marché des PME, lequel fait l'objet d'une vive lutte. Les entreprises de télécommunications telles que TELUS offrent des applications gérées en ligne, tandis que les fournisseurs de services TI intègrent la connectivité réseau à leurs logiciels exclusifs sous forme de services offerts. Les fabricants continuent de lancer sur le marché de l'équipement fondé entièrement sur la technologie IP et de l'équipement fondé sur des technologies convergentes (technologie IP et technologies en place), ce qui permet le passage continu à des solutions IP. Le développement de plateformes IP combinant des solutions VoIP ainsi que des services de transmission de données et d'images vidéo crée des efficacités potentielles sur le plan des coûts qui contrebalancent, en partie, la perte des marges découlant de l'abandon des services existants en faveur de services IP. Il existe de nouveaux débouchés pour les solutions intégrées et les services d'impartition des processus d'affaires qui pourraient avoir un plus grand impact commercial que les services de télécommunications traditionnels. La sécurité des données est un domaine qui d'un côté pose des défis pour notre société, mais qui de l'autre représente une occasion d'offrir à nos clients des solutions solides 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 adaptées à leurs besoins qui leur permettent de tirer parti des télécommunications d'une manière qu'ils n'auraient jamais cru possible il y a cinq ou dix ans.

Le secteur des soins de santé devrait être un secteur de croissance dans l'avenir, en raison du vieillissement de la population canadienne, de l'importance accrue accordée à la gestion des maladies chroniques, et des avantages potentiels de la technologie en matière d'efficacité et d'efficacités dans ce secteur. Nous utilisons notre réseau à large bande toujours plus vaste afin d'accroître la disponibilité, l'intégration et l'efficacité de nos outils et applications innovateurs au sein du principal écosystème des soins de santé, en vue de nous positionner de manière concurrentielle en prévision de la croissance future de ce secteur. Ces outils comprennent : les dossiers de santé personnels qui facilitent l'autogestion des données sur les soins de santé, les ordonnances électroniques pouvant être validées en ligne par le médecin aux fins de l'assurance, ainsi que les appareils de suivi de la santé à domicile et la capture de données relativement à laquelle une surveillance est effectuée par le soignant. La numérisation des fonctions quotidiennes de l'écosystème des soins de santé, conjuguée à la connectivité du réseau à large bande, procure une plateforme ouverte capable de prendre en charge le développement et la livraison d'applications pour soins de santé encore plus évoluées. D'importants concurrents exercent des activités dans ce secteur, comme il est décrit à « *Produits et services filaires* », à la rubrique 4.1.

Nous prévoyons une solide croissance continue de nos services infonuagiques au Canada. En tirant parti de nos huit centres de données Internet intelligents situés au Canada, nous élargissons nos services infonuagiques grâce à des solutions gérées dans des secteurs générant des marges plus

élevées. Cette stratégie nous procure une importante différenciation par rapport à nos sociétés homologues qui ont dans la plupart des cas choisi d'acquérir des sociétés dans le domaine des services d'hébergement de données sur Internet. Les investissements dans nos centres de données Internet nous fournissent également les capacités internes voulues pour améliorer de façon stratégique notre propre réseau et nos systèmes TI.

La technologie au sein de notre industrie continue d'évoluer rapidement, la demande des clients continue de s'accroître, et nous sommes résolus à assurer l'évolution de nos activités afin d'offrir des services innovateurs et fiables ainsi qu'un leadership éclairé dans les principaux secteurs de croissance future qui complètent nos activités traditionnelles. Ces initiatives, conjuguées à la priorité que nous accordons à la prestation d'une expérience client améliorée, nous permettent de nous positionner en vue d'une différenciation soutenue et d'une croissance modérée.

### 9.3 Hypothèses de TELUS pour 2017

En 2017, nous prévoyons une croissance modérée du BAIIA du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires, en raison de la constante demande élevée à l'égard des services de transmission de données et de l'accès à Internet haute vitesse dans le cadre des produits et services de nos secteurs des services mobiles et des services filaires; de notre orientation stratégique soutenue à l'égard de nos capacités de base du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires (se reporter à la rubrique 2.2, « *Impératifs stratégiques* », et à la rubrique 4, « *Capacités* »); des importants investissements continus dans nos réseaux à large bande de premier plan; de nos efforts soutenus visant à accroître l'efficacité opérationnelle et de la grande importance que nous accordons à l'expérience client dans tous nos secteurs d'activité.

Nos hypothèses soutenant nos perspectives pour 2017 se basent, de façon générale, sur l'analyse de l'industrie présentée ci-dessus, y compris nos estimations de la croissance économique et de l'industrie des télécommunications (se reporter à la rubrique 1.2, « *Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités* »), sur nos résultats de 2016, ainsi que sur les tendances relativement auxquelles une analyse est présentée à la rubrique 5.

Nos principales hypothèses comprennent ce qui suit :

- Croissance modérée de l'économie au Canada en 2017, la croissance estimée étant de 1,8 % (par rapport à 1,2 % en 2016). En ce qui concerne les provinces de l'ouest du Canada où nous sommes l'entreprise de service local titulaire (l'« ESLT »), la croissance estimée de l'économie en Colombie-Britannique sera de 2,3 % en 2017 (2,9 % en 2016), et la croissance de l'économie en Alberta se situera entre 1,0 % et 2,0 % en 2017 (contraction de 2,4 % en 2016).
- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorables importantes.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des services mobiles et des services filaires dans le marché d'affaires et le marché des consommateurs.
- Hausse modérée de la pénétration du marché des services mobiles au Canada, comparable à 2016.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, en raison du fait que les clients désirent une connectivité mobile accrue à Internet.
- Croissance des produits tirés des services mobiles découlant de la modeste croissance des mises en service des abonnés aux services postpayés et des PMAA combinés.
- Pressions continues sur les frais d'acquisition et de fidélisation d'abonnés, qui varieront en fonction du nombre brut de mises en service, de l'intensification de la concurrence et des préférences des clients.
- Croissance continue des produits tirés des services filaires de transmission de données, qui découle de l'accroissement du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse et au service Télé OPTIK, de l'augmentation des vitesses et de l'élargissement de l'infrastructure à large bande, ainsi que de la croissance des services d'impartition des processus d'affaires et des solutions en santé.

- Baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix en raison du remplacement de la technologie et de l'utilisation accrue de forfaits interurbains ainsi que de la réduction des volumes des services de gros.
- Maintien de l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services.
- Régimes de retraite à prestations définies du personnel : charge au titre des régimes de retraite d'un montant d'environ 83 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel et d'un montant d'environ 5 millions de dollars comptabilisé dans les coûts de financement relativement au montant net des charges d'intérêts au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; taux d'actualisation de 3,80 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 4,00 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de la période au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; montant d'environ 65 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Coûts de restructuration et autres coûts d'environ 125 millions de dollars au titre des initiatives d'efficacité et d'efficacité opérationnelles, et initiatives au chapitre de l'amélioration des marges visant à atténuer les pressions liées à la croissance de l'économie, du remplacement de la technologie et de la croissance du nombre d'abonnés.
- Impôt sur le résultat : impôt sur le résultat calculé selon le taux d'imposition prévu par la loi applicable de 26,4 % à 26,9 % et paiements d'impôt en trésorerie de 300 millions de dollars à 360 millions de dollars (600 millions de dollars en 2016). La diminution des paiements d'impôt en trésorerie en 2017 est principalement attribuable à la baisse des acomptes provisionnels pour 2017 en fonction du résultat de 2016 et à l'acompte provisionnel final moins élevé pour 2016 devant être versé au début de 2017, facteurs neutralisés en partie par une réduction des économies d'impôt.
- Investissements accrus dans l'infrastructure à large bande, y compris les mises à niveau et l'élargissement de notre réseau à fibres optiques et l'accroissement de la capacité du réseau 4G LTE, de même que des investissements dans les initiatives visant à s'assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes.
- Aucune enchère concernant le spectre pour les services sans fil n'est prévue en 2017.
- Dépréciation continue du taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain (75,5 cents US en 2016).

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

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 »), Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), et le ministre du Patrimoine canadien.

L'information ci-après constitue un sommaire de certains faits nouveaux et instances importants en matière de réglementation qui touchent nos activités et notre industrie. Ce sommaire ne doit pas être considéré comme une analyse juridique exhaustive ni comme une description de toutes les questions spécifiques décrites. Bien que nous ayons indiqué les cas relativement auxquels l'issue d'un fait nouveau ou d'une instance ne devrait pas, selon nous, avoir une incidence significative sur notre société, il n'existe aucune certitude que l'issue prévue se concrétisera ou que notre évaluation actuelle de son incidence possible sur notre société sera exacte. Se reporter à la rubrique 10.4, « *Questions de réglementation* ».

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

ISDE réglemente, en autres choses, l'attribution et l'utilisation de spectre des radiofréquences au Canada et 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. ISDE établit également les conditions de licence d'autorisation de radiocommunication, y compris les restrictions portant sur le transfert des licences de spectre mobile, les obligations concernant la couverture, les obligations concernant la recherche et développement, la communication de l'information annuelle et les obligations concernant le partage obligatoire avec les concurrents des services d'itinérance et des emplacements d'antennes.

#### **Publication de la Décision sur la réattribution de la bande de 600 MHz**

Le 14 août 2015, ISDE a publié la Décision sur la réattribution de la bande de 600 MHz, avis SLPB-004-15. Dans sa décision, ISDE a annoncé qu'il a l'intention de participer à un processus conjoint de réattribution de la bande de fréquence de 600 MHz avec les États-Unis, et d'adopter la structure de répartition des bandes mobiles qui découlera de la mise aux enchères incitatives de la Commission fédérale des communications (« FCC ») ayant débuté le 29 mars 2016. Nous nous attendons à ce que ISDE effectue, en temps voulu, des consultations concernant le cadre pour l'attribution de licences (y compris les règles concernant les enchères), lorsque la mise aux enchères aux États-Unis aura pris fin. On ne s'attend pas à ce que des enchères concernant le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz soient tenues au Canada avant 2018. Il y a un risque que certaines règles concernant les enchères puissent jouer en la faveur de certains fournisseurs.

#### **Examens réglementaires et examens par le gouvernement fédéral**

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

#### **Examen du Code sur les services sans fil**

Le 28 juillet 2016, le CRTC a amorcé une instance ayant pour objet l'examen du Code sur les services sans fil mis en œuvre en 2013. Le CRTC a demandé aux parties de commenter l'efficacité du Code sur les services sans fil et d'indiquer s'il y a lieu de modifier l'une quelconque de ses dispositions. L'audience tenue dans le cadre de l'instance a débuté le 6 février 2017. TELUS participe à cette instance, et demande notamment que des modifications soient apportées pour permettre une plus grande flexibilité dans le calcul des frais de résiliation anticipée, pour permettre de proposer un plus grand nombre d'offres aux clients, pour clarifier la façon dont les limites d'utilisation de données doivent être gérées et pour confirmer que la version par défaut de la copie permanente du contrat doit être en format électronique. Ces modifications permettront d'accroître les choix offerts aux clients. Si, comme on le prévoit, le CRTC détermine que certaines améliorations doivent être apportées au Code sur les services sans fil, la décision qui sera rendue relativement à cette instance ne devrait pas avoir une incidence significative sur TELUS. Il est toutefois trop tôt pour déterminer si des modifications ayant une plus grande portée seront mises en œuvre.

#### **Examen des pratiques de différenciation des prix se rapportant aux forfaits de données Internet**

Le 18 mai 2016, le CRTC a publié l'Avis de consultation de télécom CRTC 2016-192, « Examen des pratiques de différenciation des prix se rapportant aux forfaits de données Internet », en raison d'une plainte concernant les pratiques de différenciation des prix appliquées par Vidéotron dans le cadre de l'offre de services de musique illimitée à ses abonnés des services sans fil mobiles. La différenciation des prix a généralement lieu lorsqu'un produit ou service identique ou semblable est vendu à des clients à des prix différents. La différenciation des prix constitue une pratique normale dans des marchés concurrentiels, y compris les marchés des télécommunications. Des exemples de pratique de différenciation des prix sont la gratuité (lorsqu'un fournisseur de services Internet [« FSI »] exempté d'un forfait de données mensuel la transmission de données découlant d'une application particulière ou d'un ensemble d'applications, ce type de forfait étant souvent offert aux consommateurs à un prix mensuel fixe) et les données commanditées (lorsque les entreprises commanditent l'utilisation des données liées à un contenu précis, ce qui fait en sorte que les clients d'un FSI peuvent accéder à ce contenu sans que cela ait d'incidence sur l'utilisation de données aux termes de leurs forfaits de données mensuels). Cette instance du CRTC a pour objectif d'établir une approche globale aux fins de l'analyse des pratiques de différenciation des prix se rapportant aux forfaits de données Internet, plutôt que de statuer sur les plaintes au cas par cas. Dans le cadre d'une audience publique qui a débuté à la fin d'octobre

2016, le CRTC et les parties participant à l'instance ont tenu des discussions en profondeur sur l'utilisation des données et sur les limites d'utilisation des données, même si cette question ne faisait pas partie des sujets pris en considération dans l'avis. TELUS considère que la différenciation des prix, y compris la gratuité, favorise la concurrence et les consommateurs; cependant, la différenciation des prix exercée par les entreprises de communications intégrées verticalement relativement à leurs services de radiodiffusion affiliés soulève des inquiétudes en raison du pouvoir de marché de ces entreprises, et la gratuité et la réduction des tarifs relatifs à leurs propres services de radiodiffusion affiliés devraient être interdites par le CRTC. La décision qui sera rendue relativement à cette instance ne devrait pas avoir une incidence significative sur TELUS.

#### **Décision du CRTC d'exiger des remboursements au prorata**

Le 5 mai 2016, le CRTC a publié la Décision de télécom CRTC 2016-171, « Québecor Média inc. – Interdiction des politiques d'annulation de 30 jours – Demande concernant les remboursements au prorata en cas d'annulation de services », dans laquelle il ordonne notamment que tous les fournisseurs de services versent des remboursements au prorata aux clients qui annulent les contrats relatifs aux services de télécommunications et de radiodiffusion auxquels ils sont abonnés. Cette décision était inattendue en ce qu'elle contredisait les lignes directrices fournies à TELUS et à des tiers par le personnel du CRTC par suite de la décision rendue par le CRTC en 2014 relativement à l'interdiction de la période de préavis pour l'annulation des services et à la lumière des décisions antérieures concernant le Code pour les services sans fil et les politiques visant les préavis d'annulation, qui ne comportaient pas d'exigences en matière de remboursements au prorata. La décision a des répercussions sur les systèmes de facturation, et aucune période de transition n'est prévue aux fins de la mise en œuvre des changements requis. Le 4 juillet 2016, TELUS a déposé une demande auprès du CRTC, afin que lui soient fournies des lignes directrices et des clarifications à l'effet que la décision ne s'applique pas aux services mobiles nécessitant le recours à un appareil ayant fait l'objet d'un financement, aux services fondés sur l'utilisation et aux services de téléphonie locale dans les circonscriptions réglementées. TELUS a également demandé un délai plus long pour la mise en application de cette décision. Le CRTC n'a pas encore rendu de décision à cet égard. TELUS attend la résolution de la demande qu'elle a présentée, et elle ne s'attend pas à ce que cette décision ait une incidence significative.

#### **Examen des services filaires de gros**

Le 22 juillet 2015, le CRTC a publié la Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326, « Examen du cadre des services filaires de gros et des politiques connexes ». Cette décision constitue une mise à jour du cadre du CRTC relatif à la prestation de services filaires de gros réglementés, et ce cadre demeurera en place pendant au moins cinq ans. La décision maintient en grande partie le *statu quo* établi dans le cadre relatif aux services filaires de gros publié par le CRTC en 2008, sauf en ce qui a trait à deux exceptions principales. Premièrement, le CRTC a ordonné la mise en place de services d'accès à Internet haute vitesse de gros dégroupés pour les fournisseurs de services Internet concurrents. Ces services comprendront l'accès aux installations FTTP. Cette exigence sera mise en place graduellement dans les diverses zones géographiques, en débutant par les principaux marchés de l'Ontario et du Québec, à savoir les territoires de desserte de Bell Aliant, de Bell Canada, de Cogeco, de Rogers et de Vidéotron. Le CRTC a amorcé une instance de suivi afin de déterminer les configurations techniques, les coûts et les tarifs de gros fondés sur les coûts qui sont appropriés dans ces régions. Deuxièmement, le CRTC a déterminé que la fourniture de l'accès aux lignes locales dégroupées aux concurrents ne sera plus obligatoire et sera progressivement éliminée sur une période de transition de trois ans. Les lignes locales dégroupées sont les lignes en cuivre qui permettent le raccordement des foyers et des entreprises aux centraux du réseau de TELUS. Les concurrents utilisent ces lignes pour fournir des services de transmission de la voix ou des services Internet à faibles vitesses à leur clientèle de détail.

Les instances de suivi concernant les installations FTTP prévues par la Politique de télécom CRTC 2015-326 se poursuivent. Dans la Décision de télécom CRTC 2016-379, « Suivi de la politique réglementaire de télécom 2015-326 – Mise en œuvre d'un service d'accès haute vitesse de gros dégroupé, notamment au moyen d'installations d'accès par fibre jusqu'aux

locaux de l'abonné », le CRTC a rendu une décision concernant la première phase du processus de suivi ayant trait aux services de gros dégroupés au moyen d'installations FTTP de Bell, de Rogers, de Vidéotron et de Cogeco, et s'est prononcé sur la configuration technique des services respectifs de ces entreprises. En décembre 2016, Bell Canada a déposé une demande de révision, de modification et de suspension visant certains prononcés de cette décision ayant trait à la mise en place de services d'accès à Internet haute vitesse de gros dégroupés, relativement auxquels le CRTC n'a pas encore rendu de décision. L'examen des tarifs et les études de coûts connexes ont débuté pour ce qui est de Bell, Rogers, Vidéotron et Cogeco, qui ont présenté leurs études de coûts et leurs tarifs proposés en janvier 2017. Pour la deuxième phase, qui a trait aux services de gros au moyen d'installations FTTP pour le reste du Canada (y compris les territoires de desserte de TELUS), l'instance concernant la configuration technique devrait débuter plus tard en 2017. L'examen des tarifs et les études de coûts connexes seront effectués par la suite. TELUS ne s'attend pas à ce que la décision du CRTC ait une incidence défavorable significative à court terme. En raison de la mise en application graduelle de la fourniture de services de gros obligatoire ayant trait à l'accès à nos réseaux FTTP, il est encore trop tôt pour déterminer l'incidence à long terme de cette décision sur TELUS. La décision selon laquelle la fourniture de l'accès aux lignes locales dégroupées aux concurrents ne sera plus obligatoire et que la fourniture de l'accès à ces lignes sera éliminée progressivement au cours d'une période de transition de trois ans ne devrait pas avoir une incidence significative sur TELUS.

#### **Examen des services mobiles de gros**

Le 5 mai 2015, le CRTC a rendu sa décision après avoir conclu son examen des services mobiles de gros. Il a été principalement décidé que le CRTC réglementerait les tarifs d'itinérance liés aux services de gros basés sur la technologie GSM au pays que TELUS, Rogers et Bell facturent à d'autres fournisseurs de services mobiles. Le 23 novembre 2015, TELUS, Rogers et Bell ont déposé des propositions de tarifs définitifs basés sur la méthode d'établissement des coûts de la phase II du CRTC. Le CRTC a amorcé l'examen des propositions de tarifs, et on s'attend à ce que les tarifs définitifs soient annoncés au premier semestre de 2017. Des tarifs provisoires ont été mis en place. Bien que TELUS ne s'attende actuellement pas à ce que la décision ait une incidence défavorable importante, elle évaluera cette incidence lorsque les tarifs d'itinérance définitifs liés aux services de gros auront été approuvés.

#### **Services de télécommunications de base**

Le 9 avril 2015, le CRTC a publié l'Avis de consultation de télécom CRTC 2015-134, « Examen des services de télécommunication de base », dans lequel il annonce qu'il compte procéder à un examen en deux phases afin de déterminer quels services de télécommunications (p. ex., voix et large bande) sont nécessaires pour que tous les Canadiens puissent participer à l'économie numérique. Dans la première phase de l'examen, le CRTC a recueilli de l'information afin de mieux comprendre quels services de télécommunications sont offerts à l'échelle du Canada et de déterminer si des régions sont mal desservies ou non desservies. Dans la deuxième phase de l'examen, le CRTC a consulté les Canadiens pour leur demander de fournir des commentaires sur les questions mises en évidence. À la suite de la deuxième phase, le CRTC a amorcé une audience publique en avril 2016. L'examen effectué par le CRTC a consisté notamment à déterminer si le service Internet à large bande devrait constituer un service de télécommunications de base et si des changements devaient être apportés au Fonds de contribution national, en vertu duquel les services de transmission de la voix dans les zones de desserte à coût élevé sont subventionnés (le service de relais vidéo). Bien qu'elle appuie l'inclusion des services à large bande dans les services de télécommunications de base selon des vitesses de téléchargement de 5 Mbps et des vitesses de téléversement de 1 Mbps, TELUS s'oppose à toutes nouvelles exigences réglementaires concernant la fourniture de tels services ou l'établissement de nouvelles limites minimales d'utilisation de données et de nouveaux indicateurs minimaux de la qualité du service, ainsi qu'à l'établissement de nouvelles subventions aux fins des services à large bande de base en vertu du Fonds de contribution national.

Le 21 décembre 2016, le CRTC a publié la Politique réglementaire, « Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie

numérique canadienne ». Le CRTC a formulé un nouvel « objectif du service universel » visant à faire en sorte que les Canadiens, dans les régions urbaines, ainsi que dans les régions rurales et éloignées, aient accès à des services vocaux et à des services d'accès Internet à large bande, sur des réseaux fixes et sans fil mobiles. Le service Internet haute vitesse est maintenant considéré comme un service de télécommunications de base, ce qui est également le cas des services de transmission de la voix et des services de relais vidéo. Le CRTC a établi un objectif aux fins de la prestation de services à large bande, afin que 90 % des foyers canadiens aient accès à des vitesses de 50/10 Mbps d'ici 2021, et que 100 % des foyers y aient accès d'ici 10 à 15 ans. Le CRTC s'attend à ce que des investissements privés et un financement gouvernemental permettent l'atteinte de cet objectif. Le CRTC n'a imposé aucune obligation d'assurer ce service aux FSI relativement au service Internet haute vitesse.

Le CRTC mettra en place un mécanisme de financement de la large bande, qui s'ajoutera aux investissements privés et au financement gouvernemental et qui sera administré par une tierce partie neutre. Le financement annuel initial de 100 millions de dollars sera haussé annuellement de 25 millions de dollars au cours des quatre années suivantes, pour atteindre un plafond annuel de 200 millions de dollars. La subvention du service local existante liée à la prestation de services de transmission de la voix sera retirée progressivement, mais elle ne sera pas supprimée à moins qu'un service Internet à large bande fiable soit disponible. L'obligation d'assurer ce service de TELUS relativement aux services locaux de transmission de la voix demeure en place dans toutes les circonscriptions.

Dans le cadre des mesures faisant suite à la décision, les FSI seront tenus d'offrir une option de données illimitées en ce qui a trait aux services à large bande fixes, mais aucune restriction en matière de tarifs ne sera imposée. Des instances de suivi seront amorcées au début de 2017 afin d'établir de façon précise le processus visant à passer du régime de subvention actuel visant les services de transmission de la voix au régime de subvention des services à large bande. Le CRTC a également mentionné un certain nombre d'autres activités de suivi concernant les renseignements fournis dans les contrats visant les services à large bande fixes, la disponibilité des services mobiles et l'accès à ces services par des personnes ayant un handicap, ainsi que l'établissement de paramètres de qualité du service ayant trait au service Internet à large bande fixe, à savoir la latence, la gigue et la perte de paquets de données. Cette décision, de même que les activités de suivi connexes, ne devrait pas avoir une incidence négative significative sur TELUS.

#### **Réseaux 9-1-1**

Le 29 mars 2016, le CRTC a publié l'Avis de consultation de télécom CRTC 2016-116, « Établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada ». Le CRTC a annoncé la mise en œuvre de cette instance visant à établir un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération, qui tiendra compte de l'évolution des besoins des Canadiens en matière de sécurité publique. Les services 9-1-1 de prochaine génération procureront aux Canadiens de nouvelles fonctions 9-1-1 novatrices. TELUS a participé à l'audience s'inscrivant dans le cadre de cette instance qui a eu lieu au milieu de janvier 2017, et elle a présenté ses observations finales le 31 janvier 2017. L'examen effectué par le CRTC ne devrait pas avoir une incidence significative sur les activités de TELUS.

#### **Examen des tarifs pour les services d'accès haute vitesse de gros groupés**

Le CRTC a amorcé un examen des études de coûts et des tarifs associés aux services d'accès haute vitesse de gros groupés, qui sont fournis par les entreprises de services locaux titulaires (les « ESLT ») et les câblodistributeurs sur leurs installations DSL et leurs installations de câblodistribution respectives aux FSI, lesquels revendent les services Internet haute vitesse. En mars 2016, le CRTC a déterminé que tous les tarifs pour les services d'accès haute vitesse de gros groupés doivent être considérés comme des tarifs provisoires et il a demandé aux ESLT et aux câblodistributeurs de lui fournir leurs études de coûts et leurs tarifs proposés relativement à ces services. Bien que cet examen soit en cours, le 6 octobre 2016, le CRTC a publié l'Ordonnance de télécom CRTC 2016-396, « Demandes de modification tarifaire concernant les services d'accès haute vitesse de gros groupés – Tarifs provisoires modifiés », dans laquelle il a réduit un grand nombre des tarifs provisoires devant être facturés par les ESLT et les câblodistributeurs, y compris TELUS. Le CRTC a ordonné

la réduction des tarifs de TELUS, car il estime que TELUS n'a pas fourni assez d'éléments de preuve pour justifier ses études de coûts. Cet examen se poursuit, et TELUS aura l'occasion de présenter d'autres éléments de preuve pour justifier ses coûts ainsi que ses tarifs proposés. L'issue de cet examen ne devrait pas avoir une incidence significative sur TELUS.

#### **Pratiques relatives au débranchement entre fournisseurs de services de télécommunication**

Le 18 août 2016, le CRTC a publié l'Avis de consultation de télécom CRTC 2016-333, « Appel aux observations – Pratiques relatives au débranchement entre fournisseurs de services de télécommunications », dans le cadre duquel il lance un appel aux observations dans l'industrie au sujet des pratiques relatives au débranchement du service d'un client d'un fournisseur de services de télécommunication par un autre fournisseur de services de télécommunication lorsque ce client opte pour une autre entreprise, et plus particulièrement dans le but de déterminer si des mesures réglementaires devraient être mises en place, y compris des exigences en matière d'avis obligatoire. TELUS a présenté ses observations concernant cette instance, relativement à laquelle aucune décision n'a encore été rendue. Une décision devrait être rendue d'ici la fin du premier trimestre de 2017, et cette décision ne devrait pas avoir une incidence défavorable significative sur TELUS.

#### **Télécommunications indésirables non sollicitées et illicites**

Le 7 novembre 2016, le CRTC a publié la Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2016-442, « Permettre aux Canadiens de se protéger contre les télécommunications indésirables non sollicitées et illicites », dans laquelle le CRTC conclut que les solutions existantes ne sont pas suffisantes pour permettre aux Canadiens de lutter contre les appels importuns, y compris ceux recourant à la mystification de l'identité de l'appelant. Le CRTC a demandé aux participants de l'industrie d'élaborer des pratiques exemplaires aux fins du blocage universel des appels manifestement illicites, et il exige que les fournisseurs de services de télécommunications proposent des solutions techniques en matière de services de filtrage facultatifs. TELUS participe à l'instance de suivi visant à prendre en considération ces questions. L'examen de suivi effectué par le CRTC ne devrait pas avoir une incidence significative sur les activités de TELUS.

#### **Questions en matière de radiodiffusion**

##### **Licences aux fins de l'exploitation d'entreprises de distribution de radiodiffusion détenues par TELUS**

TELUS a obtenu le renouvellement administratif de la licence nationale qui lui permet d'exploiter une entreprise de vidéo sur demande, qui proroge cette licence jusqu'au 31 août 2017 (Décision de radiodiffusion CRTC 2016-7 publiée le 2 janvier 2016). Cette prorogation de la durée de la licence a permis au CRTC de procéder à une consultation concernant les conditions de licence normales s'appliquant à toutes les licences des entreprises de vidéo sur demande, et donné lieu à la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-436, qui a été publiée le 2 novembre 2016. Une instance ayant trait au renouvellement de toutes les licences des entreprises de vidéo sur demande devrait être amorcée au début de 2017. De plus, TELUS a obtenu le renouvellement administratif des licences régionales aux fins de l'exploitation d'entreprises de distribution de radiodiffusion en Alberta et en Colombie-Britannique, qui proroge les conditions de ces licences jusqu'au 30 novembre 2017. TELUS a déposé des demandes visant l'obtention de nouvelles licences aux fins de l'exploitation d'entreprises de distribution de radiodiffusion, de manière à pouvoir servir les marchés de la Colombie-Britannique et de l'Alberta; l'audience publique relative à ces demandes devrait avoir lieu au milieu de 2017. La licence régionale de TELUS aux fins de l'exploitation d'une entreprise de distribution de radiodiffusion au Québec expire en 2018. En juillet 2014, le CRTC a approuvé notre demande de licence d'exploitation d'un service télé à la carte national (dont l'expiration prévue est le 31 août 2020).

##### **Application du cadre de réglementation de l'intégration verticale**

En septembre 2011, le CRTC a annoncé l'élaboration d'un cadre réglementaire pour répondre aux préoccupations soulevées par l'incitation potentielle à un comportement anticoncurrentiel par les entreprises qui sont à la fois propriétaires de services de programmation et de réseaux de distribution (entreprises

de radiodiffusion intégrées verticalement). Le CRTC a ultérieurement mis en place un nouveau code de conduite par l'entremise de modifications apportées à divers règlements relatifs à la radiodiffusion et diverses ordonnances d'exemption de radiodiffusion. Par suite de l'instance liée à la conversation *Parlons télé* tenue en 2014, par le CRTC, ce dernier a élargi davantage sa capacité à composer avec les pratiques anticoncurrentielles en remplaçant le code de conduite par un nouveau Code sur la vente en gros qui aura force de loi. Ce nouveau Code sur la vente en gros comprend de nombreuses nouvelles dispositions concernant les pratiques abusives qu'utilisent les sociétés de radiodiffusion intégrées verticalement relativement à la fourniture de leurs services de programmation. Plus particulièrement, le nouveau Code sur la vente en gros établit une liste des comportements interdits et des critères utilisés pour déterminer la juste valeur de marché des services de programmation, afin de s'assurer que les entités intégrées verticalement ne peuvent pas gonfler artificiellement les coûts des services pour leurs concurrents. Bell Canada a été autorisée à interjeter appel de la décision du CRTC concernant le nouveau Code sur la vente en gros, et une audience à ce sujet auprès de la Cour d'appel fédérale devrait avoir lieu au premier trimestre de 2017.

Si les balises concernant l'intégration verticale ne sont pas appliquées de manière stricte au moment opportun, il existe un risque que des concurrents intégrés verticalement haussent injustement les coûts de programmation imposés aux entreprises non intégrées verticalement telles que TELUS, et/ou qu'ils tentent d'empêcher l'accès à du contenu sur les plateformes numériques telles que les plateformes Internet et mobiles, ou qu'ils nuisent autrement à notre capacité à attirer et à fidéliser des clients de nos services mobiles ou de notre service Télé OPTIK. Se reporter à « *Intégration verticale des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion* », à la rubrique 10.2.

#### **Examen des politiques culturelles du Canada**

Le 22 avril 2016, le ministre du Patrimoine canadien a annoncé un examen exhaustif des politiques culturelles du Canada, lequel a pour objectif de « stimuler la création, la découverte et l'exportation de contenu canadien » dans un monde numérique. Des modifications à la *Loi sur la radiodiffusion*, à la *Loi sur les télécommunications* et à la *Loi sur le droit d'auteur*, la modification des mandats des institutions et des agences telles que le CRTC et Radio-Canada, et la mise en place possible de nouvelles lois ainsi que la création de nouvelles agences sont prises en considération par le ministre. TELUS a participé aux deux phases de cette consultation. Il est actuellement impossible de déterminer si cette consultation aura une incidence importante sur les activités de TELUS.

#### **Projet de loi 74 du gouvernement du Québec visant à bloquer certains sites Web associés au jeu en ligne**

Le projet de loi 74 a été adopté le 17 mai 2016 et a été sanctionné le 18 mai 2016 par l'Assemblée nationale du Québec. Les dispositions de cette loi, en vertu de laquelle le gouvernement du Québec pourra exiger que les FSI et les fournisseurs de services mobiles exerçant des activités au Québec bloquent l'accès à une liste de sites de jeu en ligne prévus par la loi, n'ont pas encore pris effet (la date de prise d'effet prévue est 2018). Le 8 juillet 2016, le Centre pour la défense de l'intérêt public (« CDIP ») a déposé une demande auprès du CRTC dans le but d'obtenir une déclaration selon laquelle le projet de loi 74 est inconstitutionnel, ainsi qu'une déclaration selon laquelle toute demande déposée auprès du CRTC par une entreprise de télécommunications et ayant pour but de bloquer des sites Web en vertu de cette loi sera rejetée, et d'obtenir une injonction provisoire interdisant aux FSI et aux fournisseurs de services mobiles exerçant des activités au Québec de bloquer des sites Web ou de prendre des mesures en vue de la mise en œuvre du projet de loi 74. Il est encore trop tôt pour déterminer quelle sera l'incidence de cette loi sur TELUS. En juillet 2016, l'Association canadienne des télécommunications sans fil (« ACTS ») a déposé une contestation constitutionnelle à l'égard du projet de loi 74 auprès de la Cour supérieure du Québec. Le 1<sup>er</sup> septembre 2016, le CRTC a publié une lettre dans laquelle il sollicite des observations concernant son avis préliminaire selon lequel la demande du CDIP devrait être suspendue en attendant qu'un jugement soit rendu relativement à la contestation constitutionnelle déposée devant la Cour supérieure du Québec. Le 16 septembre 2016, TELUS a déposé une lettre dans laquelle elle appuie la position selon laquelle la demande du CDIP présentée au CRTC devrait être suspendue.

Le 9 décembre 2016, le CRTC a rendu une décision aux termes de laquelle il a suspendu la demande déposée par le CDIP, en attendant qu'un jugement soit rendu relativement à la contestation judiciaire déposée par l'ACTS. Le CRTC a également confirmé son avis préliminaire à savoir que l'article 36 de la *Loi sur les télécommunications* interdit aux entreprises de télécommunications de bloquer des sites Web précis, et que la conformité aux autres exigences

prévues par la loi ne justifierait pas la décision de bloquer l'accès sans avoir obtenu l'approbation du CRTC. La contestation constitutionnelle du projet de loi 74 devrait être entendue par la Cour supérieure du Québec au printemps 2017. Il est encore trop tôt pour déterminer quelle sera l'incidence de cette loi sur TELUS. Cette loi, advenant son entrée en vigueur, ne devrait pas avoir une incidence significative sur TELUS.

# 10 Risques et gestion des risques

## 10.1 Aperçu

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

### Gouvernance et surveillance des risques par le conseil

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

Par ailleurs :

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

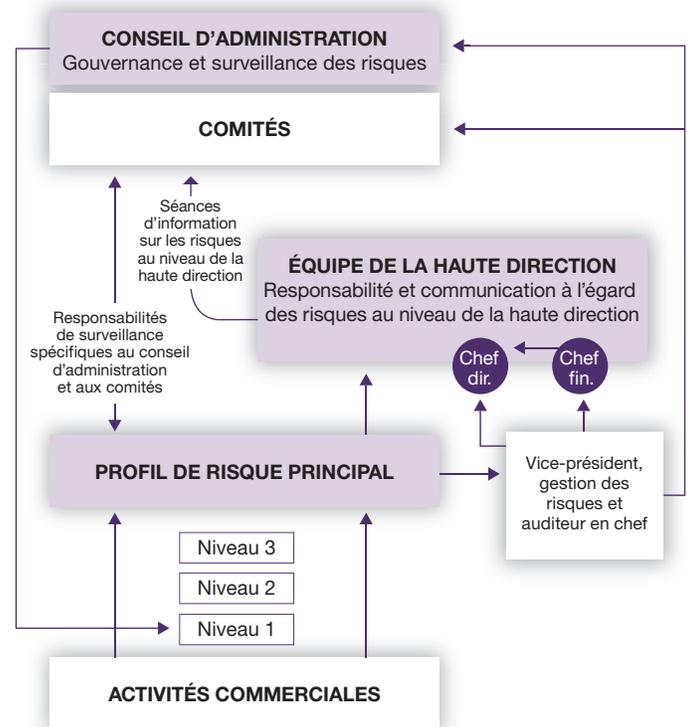
### Culture de gouvernance des risques

Nous avons instauré une solide culture de gouvernance des risques au sein de TELUS, qui repose avant tout sur un leadership clair en matière de gestion des risques de même que sur des communications transparentes, le ton étant donné par la direction. La responsabilité en matière de gestion des risques et de communication de l'information sur les risques est clairement définie dans notre démarche à l'égard de la gouvernance des risques. Des programmes de formation et de sensibilisation, des ressources appropriées et des champions des risques nous aident à nous assurer que nous possédons toutes les compétences voulues en matière de gestion des risques pour étayer la prise de décisions efficaces au sein de l'organisation. La déontologie fait partie intégrante de la culture de gouvernance des risques de TELUS, et notre code de déontologie de même que notre façon d'agir poussent les membres de notre équipe à satisfaire aux normes d'intégrité les plus élevées qui soient aux fins de la prise de décisions et dans le cadre de leurs activités professionnelles.

### Responsabilités liées à la gestion des risques

Nous avons recours à une démarche en plusieurs étapes pour assurer la gestion des risques, en vertu de laquelle les responsabilités sont partagées dans toute l'organisation. La première ligne de défense se compose de la haute direction et des cadres responsables de la gestion opérationnelle, dont les membres ont intégré la gestion des risques aux processus de base aux fins de la prise de décisions (y compris les processus liés à la planification stratégique) et aux activités quotidiennes. Nous avons établi des fonctions de gestion des risques et de conformité à l'échelle de l'organisation, y compris les fonctions Finances, Affaires juridiques, Protection de la vie privée, Sécurité et Continuité des affaires, qui constituent la deuxième ligne de défense. Ces fonctions collaborent avec la direction afin de surveiller la conception

## Gouvernance et gestion des risques d'entreprise de TELUS



et le fonctionnement des contrôles des risques. Le service d'audit interne représente la troisième ligne de défense et fournit une assurance indépendante quant à l'efficacité et à l'efficience des processus de gestion des risques et des contrôles visant tous les aspects de nos activités.

### Définition des risques d'entreprise

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

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

Nous nous efforçons d'éviter de prendre des risques excessifs dans la mesure du possible et nous veillons à ce que les risques soient alignés sur nos stratégies commerciales, nos objectifs, nos valeurs et notre degré de tolérance à l'égard du risque.

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

Nous utilisons un processus d'évaluation des risques d'entreprise et des contrôles à trois niveaux qui intègre les informations obtenues auprès des membres des diverses équipes dans tous les secteurs de TELUS. Le processus nous permet d'effectuer un suivi des tendances pluriannuelles fondé sur les divers points de vue exprimés au sein de l'organisation relativement aux risques principaux et au contrôle.

#### PROCESSUS D'ÉVALUATION DES RISQUES D'ENTREPRISE ET DES CONTRÔLES À TROIS NIVEAUX

##### Niveau 1 : Évaluation annuelle des risques et des contrôles

Chaque année, nous entreprenons un examen exhaustif qui tient compte des entrevues menées auprès des cadres supérieurs, des informations et des mises à jour issues de notre processus continu de planification stratégique, des audits internes et externes les plus récents, des activités de conformité à la SOX (loi Sarbanes-Oxley de 2002) et des activités de gestion des risques, ainsi que de l'évaluation des risques et des contrôles dans toute l'entreprise, laquelle s'aligne sur les cadres intégrés de gestion des risques d'entreprise et des contrôles internes du COSO (Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission) de 2013.

L'évaluation est largement distribuée à l'ensemble de notre équipe de la haute direction (soit à tous les vice-présidents directeurs, vice-présidents et directeurs) ainsi qu'à un échantillon aléatoire de membres de l'équipe cadres et professionnels. En 2016, plus de 2 000 répondants ont participé à l'évaluation.

Les risques principaux de l'entreprise sont identifiés, définis et priorisés. La résilience perçue à l'égard des risques est évaluée pour chaque risque, et le goût pour le risque est évalué pour chaque catégorie de risques et pour les risques de fraude. Des responsables des risques au niveau de la haute direction sont désignés pour chaque risque principal, et les responsabilités du conseil et de ses comités en matière de surveillance des risques sont définies dans la politique et dans les mandats du conseil.

Les membres du conseil participent également à une évaluation annuelle afin de faire connaître leur point de vue sur les risques principaux avec lesquels nous devons composer et sur notre démarche en matière de gestion des risques d'entreprise, et d'évaluer notre goût pour le risque pour chaque catégorie de risques.

Les résultats de l'évaluation annuelle des risques et des contrôles sont communiqués à la haute direction, à notre conseil d'administration et au comité d'audit. Les résultats orientent le développement de notre programme annuel d'audit interne axé sur les risques, qui est approuvé par le comité d'audit. Les évaluations des risques sont aussi prises en compte lors du processus de planification stratégique, de gestion des risques au chapitre de nos activités d'exploitation et de gestion du rendement, et elles sont communiquées à notre conseil.

##### Niveau 2 : Évaluation trimestrielle des risques

Nous effectuons un examen trimestriel de l'évaluation des risques de concert avec nos responsables des risques au niveau de la haute direction et de nos principaux responsables des risques de toutes les unités fonctionnelles, en vue de saisir et de communiquer les risques d'entreprise qui changent, de mettre en évidence les activités d'atténuation des risques principaux et de fournir trimestriellement des informations à jour et des assurances au comité d'audit et aux autres comités concernés du conseil.

##### Niveau 3 : Évaluation modulaire des risques

Nous effectuons des évaluations modulaires des risques associés à des missions d'audit précises et mettons en œuvre diverses initiatives de gestion des risques et initiatives stratégiques et opérationnelles (notamment la planification stratégique, les projets et le système de gestion environnementale, les vérifications sur la sécurité, l'évaluation des plans de continuité de l'entreprise, l'évaluation du réseau et de la vulnérabilité des TI de même que l'évaluation des risques en matière de fraude et d'éthique). Les résultats des évaluations des risques propres aux missions sont analysés, priorisés, mis à jour et intégrés au profil de risque principal ainsi qu'aux politiques et aux processus tout au long de l'exercice.

### Risques principaux et incertitudes

Les rubriques qui suivent résumant nos risques principaux et les incertitudes, ainsi que nos activités connexes visant à atténuer les risques. L'importance de ces risques est telle que ces risques, à eux seuls ou conjugués à d'autres, pourraient avoir une incidence importante sur nos activités d'exploitation, notre réputation, nos résultats et nos évaluations.

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

être touchée de façon défavorable si les ajouts nets d'abonnés diminuent ou si les coûts engagés pour acquérir et fidéliser les clients augmentent.

*Atténuation des risques :* Nous mettons l'accent sur nos initiatives accordant la priorité aux clients et sur notre objectif visant à gagner notre place de chef de file de l'industrie pour ce qui est de la probabilité que nos clients nous recommandent. Afin d'améliorer l'expérience client, nous continuons d'investir dans nos produits et services, dans la fiabilité des systèmes et du réseau, dans les membres de l'équipe et dans l'amélioration des systèmes et des processus. De plus, nous nous efforçons de lancer des produits et services novateurs, d'améliorer les services existants à l'aide de forfaits groupés et d'investir dans des initiatives axées sur l'expérience client afin d'accroître la transparence et la simplicité de nos services pour les abonnés, dans le but de nous aider à différencier davantage nos services par rapport à ceux de nos concurrents. (Se reporter à la rubrique 2.2 « *Impératifs stratégiques* », et à la rubrique 3, « *Priorités de la société* ».)

## 10.2 Concurrence

### Expérience client

La fidélisation 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 excède ces attentes. En conséquence, si nous ne réussissons pas à répondre à ces attentes ou à les excéder, cela pourrait ternir la marque de TELUS et entraîner une hausse des taux de désabonnement. De plus, notre rentabilité pourrait

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

À la fin de 2016, en incluant TELUS, neuf entreprises concurrentes dans le secteur des services mobiles propriétaires d'installations exerçaient des activités au Canada (dont certaines, à l'échelle nationale, et certaines, à l'échelle régionale – se reporter à « *Aperçu des concurrents* », à la rubrique 4.1). L'acquisition par Shaw Communications, à la fin de 2015, de Wind Mobile, dont la raison sociale a subséquentement été changée à Freedom Mobile, entraînera

une intensification de la concurrence au chapitre des services mobiles et des services filaires dans les principaux marchés urbains en Colombie-Britannique, en Alberta et en Ontario.

Les concurrents qui offrent des services mobiles ont tous recours à diverses offres promotionnelles, y compris des rabais sur le prix des appareils et sur les forfaits et des tarifs fixes pour les services de transmission de la voix et de données, afin d'attirer des clients. Ces activités promotionnelles, conjuguées à l'intérêt constant des consommateurs pour les téléphones intelligents ayant une plus grande valeur, ainsi qu'à l'incidence de la faiblesse continue du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain, pourraient continuer d'entraîner une hausse des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés. Des forfaits plus inclusifs, y compris l'affectation de quantités de données plus importantes pour le partage de données et les services de transmission de données en itinérance internationale, de même que le remplacement de la technologie en faveur des réseaux Wi-Fi qui sont de plus en plus disponibles, pourraient entraîner des pressions sur l'utilisation des services de transmission de données, et donner lieu à des pressions sur les produits mensuels moyens par appareil d'abonné (« PMAA ») et sur le taux de désabonnement. De plus, comme un pourcentage élevé des abonnés utilisent déjà des appareils dotés de fonctions évoluées, les clients pourraient dans l'avenir être portés à remplacer leurs appareils moins souvent, ce qui pourrait nous forcer à offrir davantage d'incitatifs promotionnels pour les encourager à changer d'appareil, et entraîner des pressions supplémentaires sur les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés. (Se reporter à « *Tendances et caractère saisonnier – services mobiles* », à la rubrique 5.4.)

Nous prévoyons également une intensification de la concurrence en raison de l'utilisation de spectre sans licence aux fins de la prestation de services de transmission de données à plus haute vitesse, notamment les réseaux Wi-Fi visant la prestation aux abonnés de services de divertissement en dehors des foyers. Par ailleurs, les exploitants de systèmes de communication par satellite tels que Xplornet ont accru leurs capacités d'accès aux services Internet haute vitesse en lançant des satellites à grande puissance.

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

Afin d'être plus concurrentiels en ce qui a trait à la prestation de services à divers segments du marché, nous offrons des services sous deux marques dérivées, soit Koodo Mobile et Public Mobile. En optimisant nos marques TELUS, Koodo Mobile et Public Mobile au moyen de propositions de valeur ciblées et de canaux de distribution distincts, y compris des canaux sur le Web, nous estimons être bien positionnés pour livrer concurrence aux autres fournisseurs de services mobiles.

Nous poursuivons notre stratégie à long terme rigoureuse, qui vise à investir dans les secteurs de croissance de notre société et à assurer la mise à exécution de nos initiatives visant à accorder la priorité aux clients. Nous comptons poursuivre la commercialisation et la distribution de services mobiles innovateurs et différents; nous avons également l'intention d'offrir des services mobiles groupés (p. ex., voix, messagerie textuelle et données), y compris des forfaits de partage des données, d'investir dans notre vaste réseau afin de prendre en charge le service à la clientèle, de développer des technologies, d'investir dans nos canaux de distribution et d'acquérir du spectre de manière à faciliter l'élaboration de services et l'expansion du nombre de nos abonnés, et de composer avec la demande croissante visant l'utilisation des services de transmission de données.

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

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

La transition de l'industrie de l'infrastructure existante des services de transmission de la voix vers les services de téléphonie IP, et des plateformes de données existantes vers les services Ethernet, les réseaux privés virtuels IP, les plateformes de commutation multiprotocole par étiquette IP et les modèles de prestation de services VoIP continue de créer des incertitudes et des occasions. Les produits et les marges liés aux services de transmission de données existants continuent à diminuer. Ces baisses n'ont été que partiellement neutralisées par l'accroissement de la demande ou la migration accrue des clients vers les plateformes IP qui sont également soumises à des pressions à la baisse sur les tarifs, à des marges réduites et à l'évolution de la technologie. D'importantes dépenses d'investissement doivent être engagées dans l'infrastructure des services filaires afin de faciliter le processus de transition en cours.

#### **Marché des affaires**

Dans le marché des affaires du secteur des services filaires, la concurrence continue de la part des entreprises concurrentes traditionnelles propriétaires d'installations est fondée sur l'étendue et la fiabilité de leur réseau, tandis que la concurrence de la part des fournisseurs de services par contournement est axée sur les prix, sur la souplesse et sur la facilité d'utilisation. Étant donné qu'ils ont effectué des investissements importants dans les services voix sur IP (« VoIP »), dans les services de sécurité et dans les services informatiques à l'intention des clients d'affaires, les câblodistributeurs concurrents ont recours à des tarifs réduits pour favoriser l'acquisition et la fidélisation des clients. Par ailleurs, de plus importants fournisseurs de services infonuagiques tels que Amazon et Microsoft tirent parti de leur portée mondiale pour proposer des services infonuagiques et des services d'entreposage de données à faible coût, mais elles ne possèdent toutefois pas les capacités étendues et approfondies en vue d'offrir des solutions intégrées, ni ne bénéficient du soutien local en matière de mise en œuvre et d'adoption requis pour que les clients réalisent la pleine valeur de leurs investissements dans des services de TI et de sécurité gérés. L'évolution rapide des technologies comme les réseaux définis par logiciel et les fonctions réseau virtualisées, permet la superposition de nouveaux services dans des solutions centrées sur les services infonuagiques. L'évolution des besoins des clients représente à la fois une occasion de croissance et un risque en ce qui a trait aux produits tirés des services de transmission de la voix et des services de transmission de données existants de TELUS, tandis que les entreprises cherchent à faire migrer leurs lignes téléphoniques fixes, leurs services interurbains et leurs services de messagerie vocale vers le nouveau paradigme du marché des solutions centrées sur le nuage.

#### **Marché des consommateurs**

Dans le marché des services filaires pour les consommateurs, les câblodistributeurs et d'autres concurrents continuent d'offrir des services locaux résidentiels VoIP, des services interurbains, l'accès Internet haute vitesse et, dans certains cas, des services mobiles groupés assortis de tarifs mensuels réduits, en plus de leurs services de diffusion existants et de leurs services de télévision par satellite. En 2016, Shaw Communications, notre principal câblodistributeur concurrent en Alberta et en Colombie-Britannique, a lancé de nouveaux forfaits de services Internet et de services groupés assortis de tarifs grandement réduits et, au début de 2017, il a amorcé le déploiement de BlueSky TV, son service de télévision de prochaine génération, et il s'est vu attribuer une licence relative à une plateforme existante développée par Comcast, un câblodistributeur américain. Par ailleurs, les câblodistributeurs concurrents au Canada continuent d'accroître la vitesse de leurs services Internet haute vitesse et poursuivent le lancement de leurs services Wi-Fi dans

les régions métropolitaines. Dans une moindre mesure, d'autres concurrents non-propriétaires d'installations offrent des services VoIP locaux et interurbains sur Internet et revendent des solutions d'accès Internet haute vitesse. Les innovations technologiques se sont traduites par une amélioration considérable de la performance et de la vitesse des services d'accès à Internet par satellite, et cela a grandement accru leur compétitivité. Xplornet a récemment lancé un satellite à large bande 4G à haut débit en orbite basse, qui lui permet d'offrir des services d'accès Internet haute vitesse dont les vitesses et la performance sont comparables ou supérieures à celles des services filaires d'accès à Internet disponibles. La diminution de nos lignes résidentielles d'accès au réseau devrait se poursuivre, en raison de cette concurrence et du remplacement continu de la technologie en faveur des services mobiles et des services VoIP. La réduction des produits tirés des services de transmission de la voix existants devrait également se poursuivre. Nous nous attendons au maintien d'une concurrence intense sur le marché des consommateurs.

*Atténuation des risques :* Afin d'améliorer notre position concurrentielle, nous effectuons des investissements importants dans nos infrastructures à large bande pour les services filaires, y compris le branchement direct d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre réseau gigabit à fibres optiques. Ces investissements nous permettent de répondre à la demande des clients pour des vitesses Internet plus élevées, y compris les vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques, d'élargir la couverture et d'accroître la vitesse de notre service Internet haute vitesse, et d'accroître la couverture, la capacité et le contenu de notre service Télé OPTIK sur IP en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec (se reporter à « Télédiffusion » ci-dessous). De plus, nos investissements dans les réseaux à fibres optiques étendent la portée et la fonctionnalité de nos solutions d'affaires et de nos solutions en santé, et permettront la prise en charge d'une évolution plus efficace et rapide vers la technologie 5G convergente.

Le service Télé OPTIK et les services groupés nous aident à attirer des abonnés au service Internet et à atténuer les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau. Le service TELUS TV Satellite offert en Alberta et en Colombie-Britannique, que nous sommes en mesure d'offrir en vertu d'une entente conclue avec Bell Canada, complète l'élargissement de la couverture de notre service TV sur IP et nous permet de servir les foyers dans les régions où le service TV sur IP n'est actuellement pas disponible. Nous continuons également d'investir dans d'autres initiatives de développement de produits, y compris les solutions Maison branchée et les solutions de Santé grand public. Nous poursuivons par ailleurs l'élargissement des capacités liées au contenu de notre service Télé OPTIK grâce à un plus grand choix et une plus grande flexibilité en offrant des chaînes spécifiques au moyen de forfaits thématiques et sur une base individuelle, ainsi qu'en adoptant les solutions de services par contournement et en les proposant directement au moyen du décodeur et en offrant du contenu ultra-haute définition 4K.

Nous continuons d'accroître nos capacités dans le marché des affaires, grâce à des initiatives prudentes en matière de développement de produits, à des acquisitions et à des partenariats, à la priorité accordée aux marchés verticaux clés (secteur public, secteurs des soins de santé, des services financiers et de l'énergie, et services de gros aux entreprises de télécommunications) et à l'expansion de solutions dans le marché des entreprises, ainsi qu'à notre approche modulaire dans le marché des PME (y compris l'offre de services tels que Connexion Affaires TELUS) et aux solutions Internet des objets (« IDO »). Grâce à TELUS Santé, nous tirons parti de nos systèmes et de nos solutions exclusives afin d'élargir notre présence dans le secteur des soins de santé, et de bénéficier des investissements effectués par les gouvernements au chapitre de la cybersanté. De plus, par l'entremise de nos services d'impartition des processus d'affaires, nous facilitons l'innovation en matière d'expérience client, afin d'aider nos clients à réaliser des économies et à être efficaces dans le cadre de leurs activités.

#### **Le remplacement de la technologie pourrait être préjudiciable à la part de marché, au volume et à la tarification**

Nous devons composer avec le remplacement de la technologie dans tous les principaux secteurs d'activité et segments de marché, y compris le

marché des consommateurs, le marché des petites et moyennes entreprises (« PME »), et le marché des grandes entreprises.

Les progrès technologiques estompent les frontières entre les services de radiodiffusion, les services Internet et les télécommunications (se reporter à la rubrique 10.3, « Technologie »). Les entreprises de télécommunications qui offrent des services mobiles et les câblodistributeurs continuent d'élargir leurs gammes de services et de lancer des plateformes de services de télévision de prochaine génération, ce qui se traduit par l'intensification de la concurrence au chapitre de l'accès à Internet haute vitesse sur les marchés résidentiels et sur certains marchés des PME, ainsi qu'en ce qui concerne les services de télévision ainsi que les services d'accès locaux et les services interurbains. Les fournisseurs de contenu par contournement tels que Netflix se livrent concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs, ce qui pourrait accélérer le débranchement des services de télévision ou se répercuter sur la croissance du nombre d'abonnés et des produits liés à nos services de télévision et de divertissement. La baisse des PMAA tirés des services mobiles de transmission de la voix se poursuit, en raison notamment du remplacement de la technologie en faveur de la messagerie textuelle et des applications de services par contournement. Nous nous attendons à ce que la pression de l'industrie découlant des efforts déployés pour attirer des clients, ainsi que de la distribution de contenu, ainsi que des coûts et des tarifs liés au contenu, se poursuive à l'échelle de la plupart des catégories de produits et services et des segments de marché.

*Atténuation des risques :* Nos initiatives de services multimédias de TV sur IP et de contournement nous permettent d'offrir la prochaine génération de services TV sur IP et, fait d'autant plus important, elles lient notre environnement de services par contournement à une plateforme, qui permet à TELUS de faire preuve de souplesse aux fins de la prestation de services par contournement. Elles facilitent également l'offre de contenu multimédia en nuage et de tous les types de services sur demande, à l'aide de n'importe quel appareil et de n'importe quel réseau. En surveillant activement les faits nouveaux et les activités de prototypage internes concernant la concurrence au chapitre des produits et des marchés géographiques, nous pouvons rapidement rivaliser avec les services offerts par nos concurrents et tirer parti de notre gamme complète de solutions intégrées de services mobiles et de services filaires et de notre présence à l'échelle nationale; nous surveillons également les fournisseurs de services de télécommunications à l'échelle mondiale afin de savoir quels services par contournement de prochaine génération ils offrent. Afin d'atténuer les pertes liées aux services existants que nous offrons dans les régions où nous sommes l'entreprise titulaire, soit la Colombie-Britannique, l'Alberta et l'est du Québec, nous effectuons des investissements dans nos réseaux à large bande, y compris notre réseau à fibres optiques, afin d'accroître les vitesses, d'améliorer la fiabilité du réseau, d'accroître notre présence et de fournir une expérience client sans pareille dans l'industrie. Nous continuons également à rehausser nos produits et services et à offrir des produits et services novateurs comme le contenu ultra-haute définition 4K, à proposer des offres groupées intégrées dans tous nos services et à investir dans des initiatives axées sur les clients afin d'améliorer l'expérience client. Nous cherchons toujours à adopter de nouvelles technologies et de nouveaux produits afin d'améliorer l'efficacité de nos services.

#### **Télédiffusion**

Nous offrons le service Télé OPTIK à plus de 2,9 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en l'Alberta et dans l'est du Québec, et nous poursuivons le lancement ciblé de ce service dans de nouvelles régions. Le service TELUS TV offre une grande interactivité et un élément de personnalisation par rapport aux services de câblodistribution, et nous avons acquis une importante part du marché, le nombre d'abonnés s'élevant à plus de 1,0 million au 31 décembre 2016. Toutefois, rien ne garantit que nous pourrions maintenir une croissance du nombre d'abonnés ni que la croissance prévue des produits et l'amélioration de l'efficacité opérationnelle se concrétiseront, dans le contexte d'un taux de pénétration élevé du marché au sein de l'industrie, d'un recul général du marché des services de télévision payés et des mesures prises par nos concurrents et fournisseurs de contenu. De plus, la concurrence au chapitre des

services de contournement pourrait également se répercuter sur la croissance du nombre d'abonnés et des produits en accélérant le débranchement des services de télévision ou en réduisant les dépenses liées à ces services.

*Atténuation des risques* : Nous avons élargi le marché accessible pour nos services Télé OPTIK en procédant au déploiement de technologies à large bande évoluées, y compris l'élargissement continu de notre réseau à fibres optiques dans les foyers et les entreprises des collectivités situées en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec. Nous continuons d'ajouter de nouvelles caractéristiques et capacités à nos services de télévision, y compris des services par contournement offerts par des tiers, et de renforcer notre position de chef de file dans l'ouest du Canada en ce qui a trait au nombre de nos canaux linéaires haute définition, à nos services vidéo sur demande et au contenu ultra-haute définition 4K.

**Intégration verticale des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion**

Nous ne cherchons pas à devenir un propriétaire de contenu de radiodiffusion à l'heure actuelle, mais certains de nos concurrents sont propriétaires d'actifs offrant du contenu de radiodiffusion et continuent d'acquérir de tels actifs. Il se pourrait qu'une plus importante intégration verticale fasse 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.

*Atténuation des risques* : Notre stratégie consiste à grouper et à intégrer du contenu et des applications et à les rendre accessibles de manière à ce que nos clients puissent en profiter en temps opportun au moyen de divers appareils. Nous croyons 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 concernant l'intégration verticale établies par le CRTC soient appliquées rigoureusement et au moment opportun, afin d'éviter que les entreprises concurrentes intégrées verticalement n'aient recours à des pratiques abusives.

Nous favorisons l'application d'un régime en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*, qui permet de s'assurer que tous les consommateurs canadiens continuent de bénéficier d'un accès équitable au contenu de radiodiffusion, quel que soit le distributeur ou la plateforme de leur choix. Nous continuons de préconiser la mise en œuvre rigoureuse et au moment opportun des balises réglementaires concernant l'intégration verticale établies par le CRTC, et l'application judicieuse d'autres balises, au besoin. De plus, nous intervenons activement en ce qui concerne le renouvellement des licences de radiodiffusion des entreprises concurrentes intégrées verticalement (se reporter à « *Examen des pratiques de différenciation des prix* », et à « *Application du cadre de réglementation de l'intégration verticale* », à la rubrique 9.4, « *Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des télécommunications* »).

**10.3 Technologie**

La technologie est un moteur puissant pour nos activités. Toutefois, l'évolution de la technologie amène aussi bien des risques et des incertitudes que des occasions. Nous maintenons des stratégies à court et à long terme en vue d'optimiser nos choix en matière de technologie et son utilisation en temps opportun, tout en réduisant au minimum les coûts, les risques et les incertitudes connexes. Vous trouverez ci-après les principaux risques et incertitudes liés à la technologie avec lesquels TELUS doit composer, ainsi qu'une description des mesures que nous avons prises afin de faire face à ces risques de façon proactive.

**La forte demande visant les services de transmission de données pose un défi pour les réseaux mobiles, et elle pourrait entraîner une hausse des coûts liés à la prestation de ces services**

La demande à l'égard de services mobiles de transmission de données continue à s'accroître rapidement, en raison de la hausse du taux de pénétration des services à large bande, d'une plus grande demande à l'égard de la connectivité personnelle et des réseaux sociaux, des prix de plus en plus abordables des

téléphones intelligents et des appareils de transmission de données à fort trafic ainsi que du plus grand choix de ces téléphones et appareils, des services et applications multimédias à contenu plus riche, les services lD0 [y compris les applications machine à machine (« M2M ») permettant la transmission de données et les autres technologies prêt-à-porter], la croissance des services infonuagiques ainsi que de la concurrence concernant les tarifs pour les services mobiles. En raison de la très forte concurrence dans le marché des services mobiles au Canada, nous nous attendons à ce que la croissance des produits tirés des services mobiles de transmission de données soit plus lente que la croissance de la demande à l'égard des services à large bande. Ainsi, selon le Rapport de surveillance des communications 2016 du CRTC, le trafic de données sur les réseaux mobiles sans fil a augmenté de 44 % en 2015, tandis que les revenus des services de transmission de données de détail se sont accrus de 16 % seulement en 2015. 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.

*Atténuation des risques* : Nos investissements continus dans le réseau 4G LTE, y compris la technologie LTE évoluée, ainsi que nos investissements essentiels dans les capacités 5G qui en sont à un stade peu avancé, nous permettent de gérer la demande en matière de capacité en utilisant le spectre que nous détenons de manière plus efficace. Nous prévoyons mettre en place d'autres technologies fondées sur des normes aux fins du déploiement commercial de ces réseaux, afin d'offrir des solutions de connectivité dont le rendement est plus élevé. En outre, nos investissements dans les réseaux IP, dans les liaisons terrestres pour stations cellulaires fondées sur les technologies IP/la fibre, y compris nos petites cellules, et dans une infrastructure radio dotée de logiciels évolutifs, nous permettent de prendre en charge la migration vers les technologies LTE évoluées. L'élargissement des technologies LTE évoluées 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 technologies LTE évoluées sont uniquement déployées en milieu urbain à l'heure actuelle.

Les investissements dans les infrastructures de réseau mobile seront de plus en plus axés sur des systèmes fondés sur des technologies de virtualisation des fonctions réseau (« NFV ») qui offrent une plus grande capacité de traitement et de stockage, une plus grande résilience et une conception des logiciels plus flexible. Notre migration de grande envergure vers des centres de données nationaux, répartis sur le plan géographique, dotés de capacités de traitement et de stockage prêtes à l'emploi sur le marché permettent l'utilisation des technologies NFV et des technologies de réseautage défini par logiciel (« SDN ») à grande échelle, ce qui nous permettra de virtualiser la plus grande partie de notre infrastructure, et facilitera la mise en place d'un plan de contrôle commun aux fins de la coordination de nos réseaux virtualisés et non virtualisés.

La croissance rapide des volumes de transmission mobile de données nécessite l'utilisation optimale et efficace de notre spectre, que nous avons plus que doublé par suite de l'acquisition de licences de spectre concernant le spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz, le spectre des SSFE-3 et le spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz, dans le cadre des enchères de spectre pour les services sans fil tenues en 2014 et en 2015, et nous fournit une capacité additionnelle en vue d'atténuer les risques liés à l'accroissement du trafic de données. Nous avons amorcé le déploiement du spectre dans les bandes de fréquence de 700 MHz et de 2 500 MHz, et nous prévoyons utiliser les autres licences de spectre acquises ces dernières années, ainsi que le spectre supplémentaire sans licence, en fonction de l'évolution des écosystèmes de réseaux et d'appareils. Les licences de spectre utilisées antérieurement pour notre réseau AMRC sont en voie d'être réaffectées à la technologie LTE. Notre service Wi-Fi public s'intègre de façon uniforme à notre réseau 4G et il permet le délestage du trafic de données du spectre de notre réseau mobile vers les points d'accès Wi-Fi qui sont de plus en plus disponibles. Le déploiement de la technologie des petites cellules accroît davantage l'utilisation efficace du spectre que nous détenons.

## Déploiement et évolution des technologies et systèmes pour les services à large bande mobiles

Dans le cadre de la progression naturelle vers un réseau 4G, nous nous sommes engagés à utiliser les technologies LTE évoluées, LTE et HSPA+ aux fins de la croissance à moyen et à long terme des services mobiles à large bande. Nos activités dépendent du déploiement de la technologie mobile. Nous avons amorcé la mise hors service graduelle du réseau iDEN en 2016, et nous continuons d'offrir du soutien aux abonnés qui utilisent le réseau privé Mike, et nous collaborons avec ces abonnés afin d'assurer leur migration vers nos réseaux HSPA et LTE, de manière à réduire au minimum les risques liés à la fidélisation des abonnés. Il est nécessaire de gérer de façon appropriée la réaffectation du spectre que nous détenons, de manière à assurer l'utilisation optimale du capital et des ressources. De façon générale, au fur et à mesure que les technologies et les systèmes liés aux réseaux mobiles à large bande évolueront, il se pourrait que nos dépenses d'investissement futures soient plus élevées, car nos investissements continus dans les technologies pourraient entraîner des coûts plus élevés que ceux comptabilisés dans le passé.

*Atténuation des risques* : Nous avons pour pratique de continuellement optimiser les dépenses d'investissement de manière à assurer l'existence de périodes de récupération raisonnables donnant lieu à des flux de trésorerie positifs découlant des investissements, et de bénéficier d'une souplesse pour investir dans les progrès technologiques futurs. Certaines dépenses d'investissement, touchant notamment les tours pour les services mobiles, les améliorations locatives et les réseaux d'électricité, sont neutres sur le plan technologique.

Nos réseaux mobiles évoluent au moyen de mises à niveau logicielles pour la prise en charge des améliorations relatives aux systèmes conformément au projet de partenariat de troisième génération (un projet qui regroupe sept organismes de normalisation du secteur des télécommunications et fournit à leurs membres un environnement stable aux fins de la production de rapports et de l'établissement de spécifications qui définissent les technologies du « partenariat de troisième génération ») et aux normes de l'Institute of Electrical and Electronics Engineers qui accroissent la performance, la capacité et la vitesse de transmission. Nous nous attendons à tirer parti des économies d'échelle et de la variété des appareils pour les écosystèmes en Amérique du Nord et à l'échelle mondiale.

Les ententes réciproques de partage de réseau conclues principalement avec Bell Canada ont facilité le déploiement de nos technologies mobiles et nous ont permis de mieux gérer nos dépenses d'investissement. Ces ententes devraient se traduire par des réductions de coûts continues après la mise en place initiale du réseau, et devraient nous donner la souplesse voulue pour investir dans la différenciation des services et le soutien des systèmes.

Nous entretenons une étroite collaboration avec nos fournisseurs de technologies réseau et avec nos partenaires exploitants, de manière à influencer sur les développements liés aux technologies LTE évoluées, LTE, HSPA+ et Wi-Fi, et d'en tirer profit.

### Technologie perturbatrice

Le changement de paradigme lié à l'adoption par les consommateurs de technologies différentes, telles que les services vidéo et les services par contournement offerts (p. ex., Netflix et FaceTime) et les réseaux Wi-Fi qui sont de plus en plus disponibles, pourrait avoir une incidence défavorable sur les flux de rentrées de TELUS. Par exemple, les réseaux Wi-Fi sont utilisés pour offrir divers services de divertissement aux abonnés en dehors de leur foyer. Les fournisseurs de services par contournement se livrent concurrence pour acquérir une part du marché des services de divertissement. Ces facteurs, y compris l'accroissement de la demande des consommateurs à l'égard de services Wi-Fi en dehors du foyer, ainsi que de services par contournement sur demande, à l'aide de n'importe quel appareil, pourraient entraîner un accroissement du taux de désabonnement de nos abonnés aux services mobiles, aux services TELUS TV et aux services Internet haute vitesse. (Se reporter à « *La vive concurrence dans le secteur des services sans fil devrait se poursuivre* », à la rubrique 10.2, « *Concurrence* », ainsi qu'à « *Les services par contournement présentent des défis en ce qui a trait à la capacité du réseau et aux modèles d'affaires conventionnels* », ci-dessous.

*Atténuation des risques* : Depuis le début de 2014, nous poursuivons l'élargissement de notre réseau Wi-Fi public, en collaboration avec des milliers d'entreprises et un grand nombre d'importants sites sportifs et de divertissement. Ce service Wi-Fi public s'inscrit dans le cadre de notre stratégie en matière de réseaux, qui vise le déploiement de petites cellules qui peuvent être intégrées de manière homogène à notre réseau 4G mobile, faisant automatiquement passer au réseau Wi-Fi nos abonnés qui possèdent un téléphone intelligent et assurant le délestage du trafic de données de notre spectre pour les services sans fil. Les activités liées à l'infrastructure Wi-Fi publique intégrée mises en œuvre accroissent naturellement les occasions en matière de prestation de services et de canaux pour les petites et moyennes entreprises, et améliorent la probabilité que les clients recommandent nos produits et services. L'intégration du service Wi-Fi dans les foyers augmente la propension à utiliser davantage de données sur les téléphones intelligents au foyer et à l'extérieur du foyer, tout en favorisant, en partie, le recours au service Internet TELUS.

### Risques liés aux fournisseurs

#### *La restructuration de fournisseurs ou l'abandon de produits pourraient avoir des répercussions sur nos réseaux et services*

Nous entretenons des relations avec un certain nombre de fournisseurs, qui sont importants pour ce qui est de soutenir les plans concernant l'évolution des réseaux et des services, et d'assurer la prestation de services à nos clients. Il se pourrait que les fournisseurs éprouvent des difficultés au chapitre de leurs activités d'exploitation, qu'ils restructurent leurs activités, qu'ils se regroupent avec d'autres fournisseurs, ou qu'ils cessent de fabriquer des produits ou vendent leurs activités ou leurs produits à d'autres fournisseurs, ce qui pourrait se répercuter sur le développement futur des produits ou services que nous utilisons et sur le soutien relatif à ces produits ou services et, en fin de compte, sur la réussite de la mise à niveau et de l'évolution de la technologie que nous offrons à nos clients, comme TELUS TV. Il n'existe aucune certitude que le dénouement de la stratégie d'un fournisseur quelconque ne touchera pas les services que nous fournissons à nos clients ni que nous ne devons pas engager des coûts supplémentaires pour maintenir les services fournis. Les besoins et les préférences de certains clients pourraient ne pas correspondre aux produits et services qu'offre un fournisseur, ce qui pourrait limiter la croissance ou entraîner une perte de la clientèle actuelle.

#### *Concentration des fournisseurs et emprise sur le marché*

La popularité de certains modèles de téléphones intelligents et de tablettes a donné lieu à une dépendance accrue envers certains fabricants, qui pourrait accroître leur emprise sur le marché et nuire à notre capacité d'acheter certains produits moyennant un coût abordable. Il se pourrait également que les propriétaires de contenu de radiodiffusion populaire accroissent leurs frais de distribution et tentent de renégocier les ententes de distribution de radiodiffusion que nous avons conclues avec eux, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur les services de divertissement que nous offrons et sur notre rentabilité. Se reporter également à « *Services filaires* », à la rubrique 9.2, à « *Questions en matière de radiodiffusion* », à la rubrique 9.4, ainsi qu'à « *Intégration verticale des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion* », à la rubrique 10.2.

*Atténuation des risques* : 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 et une collaboration étroite avec d'autres utilisateurs des produits de manière à influencer sur les plans de développement de produits des fournisseurs. De plus, nous surveillons régulièrement le profil de risques de nos principaux fournisseurs et nous vérifions les modalités applicables des accords conclus.

En ce qui concerne l'emprise des fournisseurs sur le marché, nous offrons et commercialisons d'autres types d'appareils et de contenu de programmation, de manière à offrir aux consommateurs un plus grand choix et à réduire notre dépendance envers quelques fournisseurs principaux.

### Les systèmes de soutien seront de plus en plus cruciaux pour garantir l'efficacité opérationnelle

Nous disposons d'un grand nombre de systèmes de soutien opérationnels et de systèmes de soutien des affaires qui sont interconnectés et dont la complexité ne cesse d'augmenter, ce qui pourrait se répercuter sur la stabilité et la disponibilité des systèmes. Le développement et la mise en marché d'un nouveau service exigent généralement des efforts considérables sur le plan de l'intégration et du développement de systèmes. La gestion efficace de tous les frais de développement et des coûts d'exploitation continus connexes constitue un facteur important pour le maintien de la position concurrentielle et des marges bénéficiaires. Au fur et à mesure que les services de prochaine génération sont mis en place, ils doivent être compatibles avec les systèmes de soutien et les infrastructures TI de prochaine génération, tout en demeurant compatibles avec les services existants et les systèmes de soutien. Il n'existe aucune certitude que les initiatives proposées visant les systèmes TI ou les modifications des processus seront mises en œuvre de manière fructueuse, qu'elles seront mises en œuvre selon les échéanciers prévus ni que nous disposerons du personnel suffisamment qualifié pour mener à terme ces initiatives. Si nous ne sommes pas en mesure d'assurer l'implantation et la maintenance des systèmes TI appropriés en temps opportun, que nous ne réussissons pas à élaborer et à maintenir un cadre de gouvernance et d'exploitation efficace afin de prendre en charge la gestion du personnel, ou que nous n'arrivons pas à comprendre et à rationaliser nos nombreux systèmes existants et à satisfaire de manière proactive aux besoins d'affaires en constante évolution, l'un ou l'autre de ces manquements pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et sur notre performance financière.

*Atténuation des risques* : Conformément aux pratiques en vigueur dans l'industrie, notre approche consiste à séparer les systèmes de soutien des affaires des systèmes de soutien opérationnel et de la technologie réseau sous-jacente. Nous visons à dissocier l'introduction des nouvelles technologies réseau et les services vendus aux clients, de manière à ce qu'ils évoluent indépendamment l'un de l'autre. Cette façon de faire nous permet d'optimiser les investissements liés aux réseaux tout en limitant l'incidence sur les services offerts à la clientèle, et facilite également la mise en marché de nouveaux services. En outre, en raison de la maturité croissante des logiciels des distributeurs de services de télécommunications, nous adoptons des logiciels standards au sein de l'industrie pour les fonctions liées aux systèmes de soutien des affaires et aux systèmes de soutien opérationnel, et nous évitons de développer des logiciels personnalisés lorsque cela est possible. Cette situation nous permet de tirer parti des connaissances des distributeurs et des pratiques de l'industrie acquises grâce à la mise en œuvre 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. 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.

### L'évolution des normes technologiques en matière d'accès à large bande filaire pourrait aller plus vite que les investissements prévus dans l'infrastructure d'accès

Les normes technologiques relatives à l'accès à large bande sur des lignes de cuivre vers les établissements des clients évoluent à un rythme rapide, ce qui permet d'offrir des vitesses d'accès à large bande plus élevées. Cette évolution est alimentée par la demande des utilisateurs pour une connectivité plus rapide, la nécessité de faire face à l'augmentation des capacités et des services des concurrents, l'utilisation accrue d'applications liées aux services par contournement et la prestation de services de télévision sur IP, qui nécessitent tous une plus grande bande passante. Généralement, l'évolution vers des vitesses d'accès à large bande plus élevées est réalisée par le déploiement de

la fibre optique à une distance plus éloignée des centraux, ce qui raccourcit la partie de la ligne de cuivre du réseau d'accès, et par l'utilisation de technologies de modem plus rapides sur cette ligne raccourcie. Toutefois, ces nouvelles technologies d'accès évoluent plus rapidement que le cycle d'investissement historique lié à l'infrastructure d'accès. L'introduction de ces nouvelles technologies et leur rythme d'adoption pourraient donner lieu à des besoins accrus en matière de fonds pour les dépenses d'investissement non planifiées à l'heure actuelle, ainsi qu'à la réduction des durées d'utilité estimatives de certaines infrastructures existantes, ce qui pourrait entraîner une hausse de la dotation aux amortissements.

*Atténuation des risques* : Afin d'assurer l'évolution de notre réseau à large bande, nous procédons activement au déploiement des technologies de fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (FTTP), y compris les importants déploiements à Edmonton et à Vancouver. Les technologies FTTP permettent la prise en charge d'une plus grande bande passante, y compris des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques. De plus, nous continuons d'investir dans la technologie de la fibre optique jusqu'au quartier (FTTN), afin de maintenir notre capacité à prendre en charge des services concurrentiels; tout récemment, nous avons mis notre réseau à niveau à la technologie VDSL2, ainsi qu'aux technologies de liaison.

Par ailleurs, nous surveillons activement le développement et l'acceptation par les entreprises de télécommunications des normes FTTx concurrentes proposées (comme la norme FTTP et la norme de fibre optique jusqu'au point de distribution [FTTDP]). L'une ou plusieurs de ces solutions à fibres optiques pourraient constituer une technologie plus pratique que les lignes de cuivre actuelles pour le déploiement de multiplexeurs d'accès xDSL dans les nouveaux quartiers ou les nouveaux immeubles d'habitation. Nous examinons des modèles opérationnels aux fins du déploiement financièrement viable des technologies fondées sur la fibre optique dans les régions où des lignes de cuivre sont utilisées.

L'évolution de ces architectures d'accès et des normes correspondantes, axées sur les normes de qualité des services et l'ingénierie du trafic réseau, soutient notre stratégie visant l'offre de services Internet IP et de services de transmission de la voix et d'images vidéo sur une infrastructure d'accès à large bande commune.

### La téléphonie IP devant remplacer la téléphonie analogique existante se développe progressivement et les économies de coûts sont incertaines

Nous continuons d'assurer le suivi de l'évolution des offres de technologies et de services de téléphonie IP et nous avons développé une solution pour des services de téléphonie IP via l'accès à notre infrastructure à large bande. Nous avons amorcé le déploiement de cette solution qui remplace les services de téléphonie analogique existants dans les régions desservies par des installations à fibres optiques. Cette solution peut être élargie pour offrir des services de téléphonie supplémentaires au moyen de l'infrastructure de services de téléphonie analogique existante, et elle a été conçue de manière à remplacer la plateforme actuelle. Nous avons également amorcé le déploiement de notre solution de téléphonie IP de prochaine génération pour les abonnés des services d'affaires, dont le but est de remplacer les plateformes VoIP existantes pour services d'affaires et de couvrir les régions où l'accès au moyen de la fibre optique est offert. Nous avons amorcé le déploiement de solutions IP convergentes dans le marché des consommateurs, aux fins de la prestation de services de téléphonie et de services vidéo et Internet à l'aide de la même infrastructure à large bande. Cependant, l'échange d'informations entre des fournisseurs de services dotés d'infrastructures à large bande différentes est encore à un stade peu avancé.

Notre stratégie technologique à long terme consiste à convertir tous les services au protocole IP en vue de rationaliser notre réseau, de réduire les coûts, d'assurer la prestation de solutions évoluées ainsi que d'assurer la convergence des services mobiles et filaires. La poursuite au maximum de cette stratégie exigerait la transition de nos services de téléphonie de type classique vers des services de téléphonie IP et le retrait progressif des services de téléphonie analogique existants. Afin de prendre en charge cette stratégie, nous pourrions mettre les lignes de téléphonie analogique de type classique hors service et utiliser des lignes d'accès à large bande strictement numérique. Toutefois,

l'accès à large bande strictement numérique pourrait se révéler non réalisable ou non viable financièrement dans de nombreuses régions pendant un certain temps, surtout dans les régions rurales et éloignées. En conséquence, nous prévoyons prendre en charge pendant un certain temps encore les systèmes de transmission de la voix existants et ceux fondés sur la technologie IP et engager des frais en vue de maintenir les deux systèmes. Il y a un risque que les investissements dans les systèmes de transmission de la voix IP ne soient pas accompagnés de réduction des coûts au titre de la maintenance des systèmes existants de transmission de la voix. Il se pourrait également que l'infrastructure d'accès aux services IP et les plateformes de téléphonie IP correspondantes ne soient pas mises en place assez rapidement pour éviter la nécessité de procéder à de nouveaux investissements dans les plateformes de commutation traditionnelles afin de soutenir l'accès au réseau téléphonique public commuté en place dans certaines régions, ce qui pourrait donner lieu à des investissements aux fins de l'adaptation des lignes dans les bureaux centraux n'offrant pas de services à large bande.

*Atténuation des risques :* Nous continuons à déployer des technologies de transmission de la voix fondées sur IP dans les collectivités ayant accès à la fibre optique et nous collaborons avec les fournisseurs et l'industrie afin d'évaluer leur applicabilité technique et leurs profils de coûts changeants, de manière à assurer la migration proactive des abonnés existants vers les plateformes fondées sur IP, tout en déployant les efforts voulus afin de respecter nos engagements envers le CRTC et de répondre aux attentes de nos clients. Nos investissements continus dans les technologies liées au réseau à large bande évolué, y compris FTTP, devraient faciliter l'évolution future de la téléphonie IP. Nous avons également collaboré avec les fabricants afin d'optimiser les activités et la structure de coûts liées aux systèmes et solutions analogiques, ainsi que leur durée d'utilité, de manière à ce que cette infrastructure puisse être adaptée jusqu'au point où elle sera partie intégrante du passage à la technologie IP. Par ailleurs, les solutions fondées sur IP que nous déployons à l'heure actuelle peuvent soutenir de nombreux abonnés et services, ce qui nous aide à limiter les risques liés à notre exposition à l'un quelconque segment du marché. Au fur et à mesure que nos services mobiles évolueront, nous continuerons d'évaluer les occasions de regrouper les technologies distinctes dans un seul environnement aux fins de la prestation de services de transmission de la voix. Nous comptons notamment regrouper notre nouvelle solution VoIP pour les consommateurs sur la même plateforme qui prend en charge la téléphonie mobile. Nous examinons les occasions de rationaliser notre infrastructure existante de services de transmission de la voix afin de gérer les coûts. Par ailleurs, nous collaborons avec nos fournisseurs et nos partenaires afin de réduire la structure de coûts liée au déploiement des services VoIP.

#### **La convergence vers un environnement d'applications IP commun pour les services de téléphonie, de vidéo et Internet est un projet complexe**

La convergence des services mobiles et filaires vers un environnement d'applications IP commun par l'entremise d'un réseau IP commun permet de réaliser des économies de coûts tout en assurant le développement accéléré de services plus évolués, plus souples et plus conviviaux. Toutefois, la transformation de systèmes fonctionnant individuellement en un environnement commun est très complexe et pourrait s'accompagner d'erreurs de mise en œuvre, de problèmes de conception et d'une instabilité du système.

*Atténuation des risques :* Nous atténuons le risque de mise en œuvre au moyen de nos architectures modulaires, de nos investissements dans les laboratoires, d'essais par des membres du personnel, de nos partenariats avec des intégrateurs de systèmes, le cas échéant, de l'utilisation de matériel couramment utilisé dans le cadre du déploiement de la plupart des technologies IP en Amérique du Nord, et de la mise en œuvre de technologies de virtualisation, lorsque cela est possible. De plus, nous jouons un rôle actif au sein d'un certain nombre d'organismes de normalisation tels que Metro Ethernet Forum et IP Sphere, de manière à favoriser une nouvelle stratégie relative à l'infrastructure IP qui tire parti de la fonctionnalité axée sur les normes, ce qui pourrait simplifier davantage nos réseaux.

#### **La mise en place d'installations à fibres optiques optimisées au moyen des solutions de téléphonie IP est coûteuse et complexe, et les calendriers de mise en œuvre sont à longue échéance**

La mise en place d'installations à fibres optiques dans de nouvelles collectivités et régions nécessite des investissements importants et une bonne planification, ainsi que des calendriers de mise en œuvre à longue échéance. Cette solution pourrait ne pas être viable dans les collectivités où l'équipement de transmission de la voix existant doit être remplacé immédiatement. Donner l'accès au réseau à fibres optiques aux abonnés qui utilisent uniquement les services de téléphonie résidentiels pourrait ne pas être rentable, et empêcher par le fait même le remplacement complet des technologies existantes.

*Atténuation des risques :* Nous atténuons le risque lié aux calendriers de mise en œuvre en continuant de maintenir nos installations de commutation existantes et en nous efforçant de maintenir l'expertise technologique voulue, l'accès à du matériel de remplacement ainsi que des programmes d'entretien réguliers. Nous prenons en charge la téléphonie IP par l'intermédiaire d'une installation d'accès à base de lignes de cuivre en déployant la technologie de passerelle d'accès aux lignes qui sert à brancher l'équipement générique de nos abonnés aux plateformes de téléphonie IP, ce qui nous procure un moyen plus rentable d'offrir à ces abonnés la fiabilité et les capacités améliorées de ces solutions.

#### **Les services par contournement présentent des défis en ce qui a trait à la capacité du réseau et aux modèles d'affaires conventionnels**

Les services par contournement constituent une catégorie de services offerts sur Internet qui sont en concurrence directe avec les services de télévision payante traditionnels et les services vidéo, ainsi qu'avec les services mobiles et filaires de transmission de la voix et les services de messagerie. Plus particulièrement, les services vidéo par contournement sont devenus la plus importante source de trafic sur Internet en Amérique du Nord. Les fournisseurs de services par contournement ne sont pas propriétaires des réseaux et n'investissent pas dans ceux-ci, et en raison de la croissance de leurs services, les fournisseurs de services Internet et les propriétaires de réseaux font face au défi de prévenir la congestion des réseaux. Bien que nous ayons conçu un réseau IP qui n'a pas éprouvé de problèmes de congestion importants au cours de 2016, il n'existe aucune certitude que nous ne devons pas composer avec une telle congestion dans l'avenir.

*Atténuation des risques :* Au fur et à mesure que les fournisseurs de services par contournement lancent des services et offrent des services vidéo à plus haute résolution sur Internet, nous continuons d'investir dans notre réseau afin de prendre en charge l'accroissement de la capacité. Nous trouvons également de nouvelles solutions, comme les forfaits de données plus flexibles, pour faire face aux défis posés par les fournisseurs de services par contournement. Ces investissements comprennent le déploiement continu de notre réseau à fibres optiques, ainsi que les investissements pluriannuels qui visent à brancher à notre réseau gigabit les foyers et les entreprises situés Vancouver et à Edmonton.

#### **Nos résultats d'exploitation et nos résultats financiers, de même que notre capacité d'effectuer des financements, pourraient se répercuter sur le niveau des dépenses d'investissement et sur les décaissements futurs possibles aux fins des licences de spectre**

Les facteurs suivants ont une incidence sur le niveau de nos dépenses d'investissement : nos initiatives liées aux réseaux à large bande, y compris le branchement direct d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre réseau à fibres optiques; le déploiement continu de nouvelles technologies mobiles telles que la technologie 5G; l'utilisation du nouveau spectre acquis; les investissements dans les initiatives visant la résilience et la fiabilité du réseau; la demande accrue des abonnés à l'égard des services de transmission de données; les systèmes et les processus d'affaires en pleine évolution; la mise en œuvre d'initiatives en matière d'efficacité; le soutien relatif aux contrats d'envergure et complexes; ainsi que la participation aux futures enchères concernant le spectre pour les services sans fil que doit tenir Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »). Il n'existe aucune certitude que nos résultats d'exploitation et nos résultats

financiers futurs ne se répercuteront pas sur nos investissements au titre des immobilisations et dans les licences de spectre sans fil.

*Atténuation des risques* : Chaque année, nous mettons en œuvre un certain nombre d'initiatives uniques qui visent à accroître notre productivité et notre compétitivité. Se reporter à « *Restructurations, intégration des acquisitions et contrats d'entreprise de grande envergure* », à la rubrique 10.6. Pour une analyse des risques de financement et des activités d'atténuation des risques, se reporter à la rubrique 10.7, « *Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires* ».

## 10.4 Questions de réglementation

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

### Modifications au régime de réglementation

Des modifications au régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités, notamment des modifications aux lois et aux règlements, sont susceptibles d'avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, nos résultats d'exploitation, nos procédures opérationnelles et notre rentabilité. Ces modifications pourraient être imprévues et, dans les cas où elles sont prévues, notre évaluation de leur incidence sur notre société et nos activités pourrait s'avérer inexacte. Nous participons à des instances, des procédures judiciaires ou des enquêtes liées à la mise en application du régime de réglementation, telles que celles décrites à la rubrique 9.4, « *Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des télécommunications* », ou nous intervenons dans le cadre de ces instances, procédures ou enquêtes, mais rien ne garantit que nos prévisions actuelles quant à l'issue probable de ces instances s'avèreront exactes, ni que les positions que nous préconisons dans le cadre de ces instances seront adoptées. Des modifications à notre régime de réglementation pourraient hausser nos coûts, restreindre ou entraver la prestation de nos services ou la gestion de nos réseaux, ou altérer la perception des clients à l'égard de nos activités. La réglementation plus stricte de nos services à large bande et mobiles et de nos autres activités, de même que toutes décisions réglementaires connexes, pourrait également restreindre notre capacité de faire concurrence aux autres entreprises sur le marché, et limiter le taux de rendement que nous pouvons espérer de nos investissements précédents et futurs dans nos réseaux.

*Atténuation des risques* : TELUS s'efforce d'atténuer les risques liés à la réglementation en participant aux instances mises en œuvre par le CRTC et le gouvernement fédéral; elle produit notamment des preuves dans le cadre des examens en cours et participe aux comités techniques mis en place par le CRTC, comme il est décrit à la rubrique 9.4, « *Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des télécommunications* ». Se reporter également à « *Intégration verticale des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion* », à la rubrique 10.2.

### Spectre et conformité aux licences

Nous avons besoin d'un accès au spectre des radiofréquences aux fins de la prestation de nos services mobiles. La répartition et l'utilisation du spectre au Canada sont régies par les licences de spectre qu'émet ISDE, ainsi que par les conditions relatives aux licences d'autorisation de radiocommunication établies par ISDE. Bien que nous estimions satisfaire dans l'ensemble aux conditions relatives à nos licences d'autorisation de radiocommunication, rien

ne garantit que les autorités considéreront que nous les avons toutes respectées ou qu'en cas de défaut de notre part, une exemption nous sera accordée ou encore que les coûts nécessaires à l'atteinte de la conformité ne seront pas importants. Tout défaut de nous conformer aux conditions relatives aux licences d'autorisation de radiocommunication pourrait entraîner la révocation de nos licences et/ou des pénalités. Notre capacité à fournir des services concurrentiels, notamment en améliorant nos services actuels et en offrant de nouveaux services en temps utile, dépend également de notre capacité à obtenir un accès aux nouvelles licences de spectre lorsque celles-ci deviennent disponibles. La révocation de certaines licences de spectre que nous détenons ou la mise en application d'importantes restrictions à l'égard de ces licences, ou encore notre incapacité à obtenir du nouveau spectre lorsque celui-ci devient disponible, pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière et, en conséquence, nuire à la qualité de notre réseau et des services que nous offrons et de ce fait restreindre notre capacité à attirer de nouveaux clients.

*Atténuation des risques* : Nous continuons à nous efforcer de nous conformer à l'ensemble des conditions de licence et de renouvellement, et nous prévoyons participer aux futures enchères de spectre pour les services sans fil. Nous avons fait valoir au gouvernement fédéral que l'application des règles relatives aux enchères de spectre devrait se faire de manière équitable, afin que les entreprises de services mobiles bien établies telles que TELUS puissent présenter leurs soumissions sur un même pied d'égalité que les autres entreprises, en ce qui a trait aux blocs de spectre pouvant être acquis dans le cadre des enchères, ou qu'elles puissent acquérir des licences de spectre disponibles à la vente auprès des concurrents. Les nouveaux venus qui offrent des services sans fil évolués (« SSFE ») font maintenant partie d'entreprises de câblodistribution établies, à la fine pointe de la technologie et bien financées, et nous ferons fortement valoir qu'il n'y a pas lieu de leur accorder un traitement préférentiel.

### Restrictions à la propriété étrangère

Nous sommes assujettis aux restrictions à la propriété étrangère et aux restrictions sur le contrôle, y compris les restrictions concernant la propriété de nos actions ordinaires par des non-Canadiens, imposées par le Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes et la *Loi sur les télécommunications* (collectivement, la réglementation sur les télécommunications), ainsi que la *Loi sur la radiodiffusion*, de même que par les règlements connexes. Bien que nous croyions être en conformité avec les lois applicables, rien ne garantit qu'une décision future du CRTC ou de Patrimoine canadien ou que des événements échappant à notre volonté ne feront pas en sorte que nous cessions d'être conformes à ces lois. Si cela devait se produire, la capacité de nos filiales d'exercer leurs activités en qualité d'entreprises canadiennes aux termes de la *Loi sur les télécommunications*, ou de maintenir, de renouveler ou d'obtenir des licences en vertu de la *Loi sur la radiocommunication* ou de la *Loi sur la radiodiffusion*, pourrait être compromise, et nos activités pourraient subir des conséquences défavorables.

Précisément, pour maintenir notre admissibilité à exploiter certaines de nos filiales qui sont réputées être des entreprises de télécommunications canadiennes en vertu de ces lois, entre autres exigences, le niveau de propriété d'actions ordinaires de TELUS par des non-Canadiens ne doit pas dépasser 33 1/3 %, et nous ne devons pas autrement être contrôlés par des non-Canadiens.

*Atténuation des risques* : La réglementation sur les télécommunications donne à TELUS, qui est une 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 les statuts de TELUS et ont été élargis pour permettre également la conformité en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur la radiocommunication* (en vertu de laquelle les exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens ont subséquentement fait l'objet de renvois à la *Loi sur les télécommunications*). Ces pouvoirs comprennent le droit i) de refuser d'enregistrer le transfert d'actions ordinaires à une société non canadienne; ii) d'exiger qu'une société non canadienne vende toute action

ordinaire; iii) de suspendre les droits de vote liés aux actions ordinaires détenues par des sociétés non canadiennes selon l'ordre inverse d'enregistrement. Nous avons mis en place des contrôles raisonnables pour surveiller les niveaux de propriété étrangère, au moyen d'un système de réservation et de déclaration.

## 10.5 Ressources humaines

### Maintien en poste, embauche et engagement des employés

Notre succès repose sur les compétences, l'expérience et l'engagement des membres de notre équipe. La perte d'employés clés, par suite d'attrition ou de départs à la retraite, ou la détérioration du moral général et de l'engagement des employés découlant de changements organisationnels, de conventions collectives non réglées ou d'initiatives continues en matière de réduction des coûts, pourrait avoir une incidence défavorable sur notre croissance, nos activités et notre rentabilité ainsi que sur nos efforts visant à améliorer l'expérience client.

D'après le niveau d'engagement de notre personnel de TELUS, notre organisation se classe toujours dans le quartile supérieur parmi tous les employeurs visés par un sondage.

*Atténuation des risques :* Nous nous efforçons d'attirer et de retenir des employés clés au moyen d'approches monétaires et non monétaires, et de maintenir et d'améliorer le niveau d'engagement du personnel. 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. Nous avons également mis en place un processus de planification de la relève afin de déterminer quels employés sont en mesure d'occuper des postes de cadres dirigeants et d'assurer leur perfectionnement professionnel.

Au besoin, nous poursuivons la mise en œuvre de solutions ciblées visant à retenir les membres du personnel possédant des compétences rares sur le marché. Nous offrons également un programme d'avantages du personnel aux termes duquel les membres de l'équipe peuvent choisir les composantes soins de santé, bien-être, mode de vie et retraite qui conviennent le mieux à leurs besoins individuels et aux besoins de leur famille.

Nous sommes d'avis que l'intérêt soutenu que nous accordons à l'expérience client et à notre réussite sur le marché continue d'influer sur le taux de participation relativement élevé de nos employés. Nous prévoyons continuer de nous pencher sur d'autres facteurs non monétaires qui s'alignent clairement sur l'engagement du personnel, y compris la gestion du rendement, les perspectives de carrière, la formation et le perfectionnement, la reconnaissance et le programme Styles de travail (qui facilite le travail à domicile ou dans d'autres emplacements). Se reporter également à « *Sécurité, bien-être et santé des membres de l'équipe* », à la rubrique 10.10.

## 10.6 Risques liés aux processus

### Systèmes et processus

Nous avons mis en œuvre de nombreuses initiatives complexes visant à modifier nos systèmes et nos processus. Il n'existe aucune certitude que la mise en œuvre de l'ensemble des initiatives de conversion de nos systèmes et modification des processus, y compris celles requises pour améliorer le service à la clientèle et pour soutenir la prise de décisions par la direction, sera couronnée de succès, ni que nous disposerons des fonds et de main-d'œuvre suffisamment qualifiée pour mener à terme les principales initiatives prévues. Il y a également un risque que certains projets soient reportés ou annulés et que les avantages susceptibles de découler de ces projets se concrétisent plus tard ou ne se concrétisent pas. De plus, toute inefficacité dans la gestion des changements requis pour protéger nos systèmes complexes et pour limiter les interruptions de service pourrait avoir une incidence défavorable sur notre service à la clientèle, sur notre rendement opérationnel et sur nos résultats financiers.

*Atténuation des risques :* TELUS a mis en place des politiques, des processus et des contrôles en matière de gestion des changements qui reposent sur les meilleures pratiques de l'industrie. En règle générale, nous nous efforçons d'établir les priorités liées au développement de systèmes et à la modification

des processus et nous appliquons une approche en matière de gestion de projets qui comporte l'identification raisonnable des risques ainsi que la planification d'urgence, de même que la gestion de la portée du projet, du contrôle des changements, des ressources et de la qualité. Par ailleurs, nous exécutons de façon générale des tests raisonnables au chapitre de la fonctionnalité, de la performance et de la garantie à l'égard des produits d'exploitation, tout en tenant compte des leçons retenues. Lorsqu'un changement implique d'importantes conversions des systèmes et d'importantes modifications des processus, nous amenons souvent notre plan de poursuite des activités et notre centre des opérations d'urgence à un degré de préparation plus élevé avant la mise en œuvre du changement.

### Restructurations, intégration des acquisitions et contrats d'entreprise de grande envergure

Nous entreprenons chaque année diverses activités de consolidation opérationnelle, de réduction des coûts et de rationalisation uniques en leur genre, qui visent à accroître notre productivité et notre compétitivité. Les exemples de ces initiatives comprennent notre programme d'efficacité et d'efficacité opérationnelles visant à soutenir une amélioration du BAIIA, y compris les avantages qui devraient découler de l'initiative au chapitre de la rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis; l'intégration des activités; l'impartition des processus d'affaires; les activités de délocalisation et de réorganisation, y compris tout programme de réduction du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP »); les activités d'approvisionnement; ainsi que la rationalisation de biens immobiliers. Il se peut que nous comptabilisions d'importants coûts de restructuration et autres coûts en trésorerie et hors trésorerie relativement à ces initiatives, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur nos résultats d'exploitation. Il n'existe aucune certitude que les initiatives prévues seront toutes menées à terme ni que ces initiatives procureront les avantages prévus ou qu'elles n'auront pas une incidence défavorable sur notre service à la clientèle, sur les méthodes de travail, sur l'engagement du personnel, sur le rendement opérationnel ainsi que sur les résultats financiers. Nous continuerons d'évaluer et de mettre en œuvre, au besoin, d'autres initiatives d'efficacité et d'efficacité au chapitre des produits et des coûts.

Les activités postacquisition comprennent l'examen et l'harmonisation des méthodes comptables, les politiques de la société telles que les politiques en matière d'éthique et de protection de la vie privée, la mutation du personnel, l'intégration des systèmes informatiques, l'optimisation des services offerts et l'établissement de contrôles liés aux nouvelles activités. Il se peut que ces activités ne soient pas menées de manière efficace et efficiente, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur les niveaux de services, sur la situation concurrentielle et sur les résultats financiers. Il n'existe aucune certitude que nous pourrions intégrer les acquisitions, procéder aux dessaisissements ou établir des partenariats d'une manière fructueuse et efficiente, au moment opportun, ni que les avantages stratégiques prévus se concrétiseront. Dans le cadre de la transaction avec BCE Inc. visant l'acquisition d'une partie des abonnés des services mobiles prépayés et des magasins de Manitoba Telecom Services Inc. (« MTS »), au 9 février 2017, BCE n'avait pas reçu les approbations requises du Bureau de la concurrence et d'ISDE.

Les contrats d'entreprise de grande envergure peuvent être caractérisés par le besoin de prévoir et de comprendre les exigences complexes et multiples des entreprises clientes, y compris les exigences concernant les systèmes personnalisés et les obligations d'information, et de satisfaire à ces exigences, par la survenance de crédits au titre des services faisant baisser les produits d'exploitation, ainsi que par des coûts initiaux et des dépenses d'investissement élevés nécessaires à l'exécution des contrats. Il n'existe aucune certitude que la mise en place d'un service se déroulera conformément au plan établi ni que les économies prévues seront réalisées, ce qui pourrait influencer sur le rendement du capital investi ou sur les marges projetées. Nous pourrions également être limités par le personnel disponible, par les ressources informatiques et par le degré de collaboration des autres fournisseurs de services, ce qui pourrait limiter le nombre de contrats importants pouvant être mis en œuvre au cours d'une période donnée ou accroître notre coût lié à ces mises en œuvre.

*Atténuation des risques* : Nous surveillons et gérons étroitement les changements organisationnels par l'entremise de la fonction de transformation de l'entreprise, en tirant parti de l'expertise, des connaissances et des pratiques efficaces élaborées dans le cadre de la mise en œuvre de contrats d'entreprise de grande envergure, des activités de fusion et d'intégration ainsi que des réorganisations visant une amélioration de l'efficacité ayant eu lieu au cours des dernières années.

Nous possédons une équipe qui s'occupe des activités d'intégration postfusion. Cette équipe applique un modèle d'intégration fondé sur les leçons retenues lors des activités d'intégration effectuées dans le passé. Ce modèle rehausse et accélère la normalisation de nos processus d'affaires et vise à préserver les qualités uniques de chaque activité acquise.

Nous avons également acquis de l'expérience dans le cadre de la mise en œuvre de nombreux contrats d'entreprise d'envergure au cours des dernières années et nous prévoyons continuer de nous consacrer à la mise en œuvre fructueuse d'autres contrats d'entreprise de grande envergure obtenus récemment, ainsi qu'à l'élaboration d'autres systèmes et processus partagés. Nous prévoyons continuer d'être sélectifs quant aux nouveaux contrats de grande envergure pour lesquels nous soumissionnerons et de nous concentrer sur le marché des PME. Nous avons recours à un processus de gouvernance des ventes et des soumissions, qui prévoit la préparation, l'examen et l'approbation des soumissions, de même qu'à un processus de diligence raisonnable et d'autorisation.

Nous appliquons des pratiques standards de l'industrie aux fins de la gestion des projets; nous avons notamment recours à un processus de gouvernance et de surveillance des projets par les cadres dirigeants; nous nous engageons à l'égard des ressources, des outils et des processus de soutien appropriés aux fins des projets; nous procédons à des évaluations proactives des risques liés aux projets et formulons des plans afin d'atténuer ces risques. Nous effectuons également des examens indépendants des projets et des vérifications internes, afin d'assurer le suivi des progrès accomplis et de cerner les questions susceptibles de nécessiter plus d'efforts, et de mettre en évidence les problèmes systémiques et les leçons apprises à l'égard de la mise en œuvre qui pourraient être partagées entre d'autres projets futurs.

Nous n'avons effectué aucune acquisition importante au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2016.

### Protection des données

Nous exploitons des centres de données et assurons la collecte et la gestion de données aux fins de nos activités et pour le compte de nos clients (y compris, dans le cas de TELUS Santé, la collecte d'informations sensibles sur la santé). Certaines de nos initiatives d'efficacité opérationnelle se fondent sur l'impartition de fonctions internes à notre personnel situé dans d'autres pays ou à des partenaires situés au Canada et à l'étranger. Pour qu'elles soient efficaces, ces ententes exigent que nous donnions l'accès à ces données au personnel situé dans d'autres pays et à nos partenaires au pays et à l'étranger.

TELUS ou ses partenaires pourraient être aux prises avec une défaillance de leurs logiciels, de leur matériel ou d'autres systèmes, ou encore avec des vols ou d'autres actes illicites entraînant l'accès non autorisé à nos données, la modification de nos données ou encore la perte ou la destruction de nos données. Il se pourrait que de telles défaillances ou de tels actes illicites compromettent le respect de la vie privée de particuliers, y compris nos clients, nos employés et nos fournisseurs. Malgré nos efforts au chapitre de la mise en place de contrôles de nos activités au pays et de nos activités extraterritoriales ainsi que des activités de nos partenaires, l'accès non autorisé aux données pourrait entraîner la perte de données, la compromission de données ou l'accès à celles-ci par des tiers susceptibles de s'en servir à des fins inappropriées, ce qui pourrait se traduire par des pertes financières (perte d'abonnés ou atteinte à notre capacité à attirer de nouveaux abonnés), nuire à notre marque et à notre réputation, nous exposer à des réclamations ou des demandes de dommages-intérêts de clients et d'employés, et nuire à la capacité de nos clients de maintenir leurs activités commerciales courantes et de fournir des services cruciaux. Se reporter également à « *Respect des lois et de l'éthique* » à la rubrique 10.9, « *Litiges et questions d'ordre juridique* », ainsi qu'à « *Sécurité* » à la rubrique 10.11, « *Menaces causées par l'homme et menaces naturelles* ».

*Atténuation des risques* : Certains nouveaux systèmes de technologies de l'information de TELUS sont soumis à une évaluation de la sécurité et de la protection des renseignements personnels tôt durant leur cycle de développement. Cette évaluation permet d'examiner et de classer les données qui seront utilisées ou recueillies et de recommander des caractéristiques essentielles à la conception, le cas échéant ou lorsque cela est possible, telles que des restrictions en matière d'audit, d'enregistrement chronologique des données, de chiffrement et de contrôle de l'accès. Au cours du cycle de développement des systèmes et logiciels de TELUS et dans le cadre de nos processus d'assurance de la qualité, les contrôles en matière de protection de la vie privée et de sécurité font également l'objet de tests, avant le déploiement intégral des nouveaux systèmes.

Nos centres de données Internet possèdent des capacités en matière de détection et d'atténuation des menaces, et certains centres de données et réseaux font l'objet d'audits annuels effectués par des tiers indépendants. L'évaluation des contrôles fondés sur des politiques et des contrôles logiques et physiques de TELUS en matière de sécurité et de protection de la vie privée constitue une composante essentielle de ce processus d'audit et d'attestation. De plus, nous avons mis en place un programme de gestion des vulnérabilités qui nous permet de surveiller à la fois nos réseaux et systèmes connectés à Internet et nos réseaux et systèmes internes afin de surveiller et d'atténuer les vulnérabilités pouvant être détectées.

Afin d'assurer la sécurité des transactions de nos clients effectuées à l'aide d'une carte de crédit, nous avons recours à des technologies de sécurité telles que le chiffrement et la segmentation, et nous adhérons au principe du droit d'accès minimal. Nous maintenons ces pratiques et examinons régulièrement leur efficacité, en tenant compte des normes de l'industrie ainsi que de l'évolution constante du contexte entourant les menaces.

Une autre composante de notre stratégie tient à la stipulation selon laquelle les données résident généralement dans nos installations au Canada et au déploiement de l'infrastructure requise pour prendre en charge la connectivité des partenaires afin de leur permettre de visualiser nos systèmes. Nous exigeons de nos partenaires et de nos fournisseurs de services qu'ils respectent des mesures de protection de la vie privée et des mesures de sécurité, et ils doivent notamment nous informer de toute menace possible concernant les données. Le personnel situé dans d'autres pays visualise les données autorisées à distance et, le cas échéant, sans que celles-ci aient besoin d'être stockées dans leurs systèmes localement. Des restrictions physiques et des restrictions concernant les processus s'appliquent également au personnel situé dans d'autres pays, et ce personnel doit participer à des séances de formation conçues de manière à aider à prévenir et à détecter l'accès non autorisé à nos données ou leur utilisation non autorisée.

Il n'existe aucune certitude que nos contrôles s'avéreront efficaces dans tous les cas.

### Établissements à l'étranger

Veiller à la poursuite de nos activités à l'échelle internationale présente des risques uniques pour nous, y compris la concurrence au sein de l'industrie des services d'impartition des processus d'affaires; la facilité avec laquelle les clients peuvent cesser de faire affaire avec nous si nous ne satisfaisons pas à leurs attentes ou si nous n'excédons pas ces attentes; les défis liés aux infrastructures et à la sécurité; l'embauche et la fidélisation du personnel; la concentration de la clientèle; les risques propres au pays (tels que des régimes politiques, juridiques et réglementaires différents et des valeurs culturelles différentes), les différents régimes d'imposition; les risques liés aux catastrophes naturelles et la fréquence à laquelle celles-ci se produisent; les fluctuations du change. Il n'existe aucune certitude que les initiatives à l'échelle internationale et les efforts visant à atténuer les risques procureront les avantages et les efficacités prévus ni que d'importantes difficultés ne découleront pas de la combinaison d'équipes de direction et de cultures différentes, facteurs qui pourraient avoir une incidence défavorable sur les résultats d'exploitation et les résultats financiers. Se reporter également à « *Respect des lois et de l'éthique* », à la rubrique 10.9, à « *Litiges et questions d'ordre juridique* » ainsi qu'à « *Catastrophes naturelles et menaces intentionnelles à l'égard de notre infrastructure et de nos activités commerciales* ».

à la rubrique 10.11, « Menaces causées par l'homme et menaces naturelles », qui peuvent avoir une incidence sur nos activités internationales.

**Atténuation des risques :** Notre stratégie vise à nous différencier en accordant la priorité au perfectionnement continu de notre équipe, ainsi qu'à notre culture visant à donner où nous vivons. Nous investissons également dans l'élaboration des services et dans l'amélioration des processus; nous effectuons régulièrement des sondages auprès de nos clients afin de recueillir leurs commentaires et nous surveillons la qualité des critères de service afin de nous assurer que nous répondons de manière proactive aux préoccupations des clients et que nous excédons leurs attentes. Nos systèmes informatiques sont soumis à une évaluation de la sécurité et de la protection des renseignements personnels tôt durant leur cycle de développement; dans le cadre de cette évaluation, les contrôles en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels font l'objet d'essais avant que le système ne soit déployé. Nous avons recours à des technologies de sécurité et adhérons à certaines normes, et nous examinons régulièrement l'efficacité de ces technologies afin de demeurer au courant de l'évolution du contexte entourant les menaces. Nous effectuons des investissements importants qui touchent les membres de notre équipe et qui ont trait, notamment, à l'offre de milieux de travail haut de gamme et d'avantages concurrentiels, à la mise en place de programmes de formation et de perfectionnement permanents, ainsi qu'à la tenue régulière de sondages visant à résoudre les sujets de préoccupation. Nous exerçons des activités diversifiées et exploitons des installations dans les Philippines, en Europe, en Amérique centrale et aux États-Unis. Cette diversité nous donne l'occasion de réduire au minimum les risques propres au pays, et nous fournit la capacité voulue pour servir nos clients dans différentes langues et dans différents fuseaux horaires. Elle nous permet également de transférer nos activités en cas d'urgence, grâce à notre plan de redondance des réseaux et à notre plan d'urgence. Nous continuons à collaborer avec les membres de notre groupe à l'échelle internationale afin d'accroître nos pratiques judicieuses et efficaces au chapitre des activités d'exploitation, y compris la mise en application de nos politiques en matière de protection de la vie privée, d'éthique et de lutte contre la corruption, de partager nos meilleures pratiques dans le cadre des activités à l'étranger et au Canada, le cas échéant, et de nous assurer que les contrôles internes sont mis en œuvre, soumis à des tests et maintenus et qu'ils font l'objet d'une surveillance. Nous utilisons également des contrats de change à terme, ainsi que la comptabilité de couverture sur une base limitée, pour atténuer le risque de change (se reporter à « Risque de change », à la rubrique 7.9, « Instruments financiers, engagements et passifs éventuels »).

#### **Coentreprises immobilières (Jardin TELUS et TELUS Sky)**

Les risques liés à nos coentreprises immobilières comprennent les dépassements de coûts potentiels liés aux travaux de construction, les risques financiers, les risques d'atteinte à la réputation, et l'incertitude liée à la demande future, surtout lorsqu'un ralentissement du marché se produit. Il n'existe aucune certitude que les coentreprises seront menées à terme conformément au budget ou au calendrier établi ni que les engagements locatifs prévus se concrétiseront. En conséquence, nous sommes exposés aux risques liés aux pertes sur placements et aux montants des prêts, ainsi qu'à la possibilité que nous ne soyons pas en mesure d'assurer le service de la dette advenant le cas où le plan d'affaires d'un projet ne serait pas mené à terme avec succès. De plus, la possibilité que nous ne soyons pas en mesure de satisfaire aux engagements que nous avons pris, ou que la qualité du projet d'aménagement ne soit pas conforme aux attentes en matière de qualité de TELUS, entraînent des risques d'atteinte à la réputation.

**Atténuation des risques :** Nous avons mis sur pied des coentreprises avec des partenaires ayant de l'expérience en matière d'importants projets immobiliers commerciaux et résidentiels, aux fins de l'aménagement de Jardin TELUS à Vancouver (Westbank) et de TELUS Sky à Calgary (Westbank et Allied REIT). Les unités de la tour d'habitation en copropriété du projet Jardin TELUS ont en grande partie été vendues avant que les travaux de construction ne débutent, et le transfert de la majorité des appartements aux acheteurs a eu lieu avant la fin de 2016. Les engagements locatifs liés aux locaux pour bureaux du projet

Jardin TELUS représentaient pour leur part 99 % de la superficie locative, et 99 % des locaux pour commerce de détail du projet étaient loués.

En ce qui a trait aux projets en cours, les risques liés aux dépassements budgétaires ont été atténués au moyen de contrats d'approvisionnement prévoyant des prix fixes (le pourcentage de soumissions approuvées et de contrats octroyés étant de 89 % en ce qui concerne le projet TELUS Sky), par une gestion de projet éclairée, et par une assurance relative à certains risques. Les coûts liés au projet TELUS Sky demeurent conformes au plan budgétaire approuvé, et nous appliquons les connaissances et l'expérience acquises dans le cadre du projet Jardin TELUS pour rationaliser et améliorer la rentabilité du projet TELUS Sky.

En raison de la conjoncture économique actuelle à Calgary, les partenaires du projet TELUS Sky ont pris certaines mesures pour mieux positionner le projet et assurer sa réussite; ils ont notamment adopté un processus d'occupation des locaux en une seule phase afin de reporter l'entrée en vigueur de tout contrat de location des locaux pour bureaux du premier trimestre de 2018 au quatrième trimestre de 2018; ils ont révisé les prévisions au chapitre des produits et ajusté les incitatifs à la prise à bail en vue de s'aligner sur les attentes actuelles du marché; ils ont évalué diverses approches visant à ajuster la proportion des locaux pour bureaux et du volet résidentiel, et ils ont mis en place un plus vaste éventail d'options visant le volet résidentiel, afin de répondre à la demande actuelle du marché.

## **10.7 Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires**

### **Si le financement actuel est insuffisant pour couvrir les exigences en matière de financement, cela pourrait nuire à notre plan d'affaires et à notre croissance**

Des facteurs de risque tels que les perturbations dans les marchés financiers, les exigences réglementaires visant l'accroissement de la capitalisation bancaire, la réduction des activités de prêts en général, ainsi que la réduction du nombre de banques à charte canadiennes actives en raison d'une baisse d'activités ou de regroupements pourraient réduire la disponibilité des capitaux ou accroître le coût de ces capitaux pour les entreprises émettrices de valeurs ayant une cote élevée de solvabilité telles que TELUS. Les conditions dans les marchés financiers externes pourraient possiblement nuire à notre capacité d'effectuer des investissements stratégiques et de satisfaire aux besoins de financement de nos dépenses d'investissement continues.

**Atténuation des risques :** Nous pourrions financer nos besoins en capital futurs au moyen de fonds autogénérés, d'emprunts au titre de la tranche inutilisée de notre facilité de crédit bancaire, de l'utilisation de créances clients titrisées ou de papier commercial, ou de l'émission de titres de créance ou de participation. À la date du présent rapport de gestion, nous pouvions émettre un montant maximal de 2,2 milliards de dollars de titres de créance ou de participation en vertu d'un prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en avril 2018. Nous sommes d'avis que nos notations du crédit de première qualité, conjuguées aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation, continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Afin qu'il nous soit possible d'atteindre notre objectif financier, qui vise à maintenir généralement un seuil de liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars, nous avons une facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars qui arrivera à échéance le 31 mai 2021 (1,6 milliard de dollars disponibles au 31 décembre 2016), ainsi que des liquidités disponibles en vertu d'autres facilités de crédit bancaire (se reporter à la rubrique 7.6, « Facilités de crédit »). De plus, TELUS Communications Inc. (« TCI ») est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance, 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 2016 (se reporter à la rubrique 7.7, « Vente de créances clients »).

### Capacité à refinancer les dettes arrivant à échéance

Au 31 décembre 2016, notre dette à long terme était de 13 milliards de dollars, et les échéances de cette dette s'échelonnent entre 2017 et 2046 (se reporter au graphique « *Échéances relatives au capital de la dette à long terme* », à la rubrique 4.3). Nous avons recours à un programme de papier commercial (d'un montant maximal de 1,4 milliard de dollars), qui nous permet actuellement d'avoir accès à du financement à faible coût. Au 31 décembre 2016, l'encours du papier commercial s'établissait à 613 millions de dollars, et ce papier commercial était libellé en dollars américains (465 millions de dollars US). Lorsque nous émettons du papier commercial, il doit être refinancé sur une base continue afin de réaliser les économies liées aux emprunts contractés en vertu de la facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars. Les conditions sur les marchés financiers pourraient empêcher le renouvellement du papier commercial à des taux raisonnables.

*Atténuation des risques* : En 2015 et en 2016, nous avons effectué un certain nombre de transactions au titre de la dette (se reporter à la rubrique 7.4). Ces transactions nous ont permis d'accroître la durée moyenne à l'échéance de notre dette à long terme (excluant le papier commercial et la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International), la portant à 10,4 ans au 31 décembre 2016 (11,1 ans au 31 décembre 2015). Nous utilisons des contrats de change à terme pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial et de titres de créance à long terme libellés en dollars américains (excluant la facilité de crédit de TELUS International). Notre programme de papier commercial est entièrement adossé à la facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars.

### Une baisse des notations du crédit de TELUS pourrait avoir une incidence sur notre coût du capital et sur notre accès à des capitaux

Une baisse des notations du crédit de TELUS ou de TCI pourrait avoir une incidence sur notre coût du capital et sur notre accès à des capitaux. Rien ne garantit que nous maintiendrons ou améliorerons nos notations du crédit actuelles.

*Atténuation des risques* : Nous gérons notre structure du capital et y apportons des ajustements en fonction des variations de la conjoncture économique et des risques liés à notre infrastructure de télécommunications. Nous avons mis en place des politiques financières qui sont revues annuellement et qui ont pour but de nous aider à maintenir nos notations du crédit de première qualité actuelles de BBB+ ou l'équivalent. Les quatre agences de notation chargées d'évaluer TELUS accordent actuellement des notations qui sont conformes aux notations visées. Une réduction de nos notations actuelles de BBB+ ou l'équivalent à BBB pourrait entraîner une hausse modeste de nos coûts de financement, mais elle ne devrait pas avoir d'incidence sur notre capacité à accéder aux marchés de la dette publique. Nous disposons également d'une facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars à laquelle nous continuerions d'avoir accès même si nos notations étaient révisées à la baisse en deçà de BBB+.

### Des flux de trésorerie disponibles inférieurs aux prévisions pourraient réduire notre capacité à investir dans les activités, à réduire notre dette ou à maintenir nos programmes pluriannuels de croissance du dividende et de rachat d'actions

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. Le financement des futures acquisitions de licences de spectre, la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies et les hausses des taux d'imposition des sociétés réduiront les flux de trésorerie après impôt que nous aurions autrement pu utiliser afin de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires. Si les résultats réels diffèrent de nos attentes, rien ne garantit que nous ne modifierons pas nos plans de financement, y compris notre intention de verser des dividendes selon notre indication à l'égard du ratio de distribution et de maintenir notre programme de croissance du dividende. Notre programme de rachat d'actions pluriannuel pourrait également être touché par l'évaluation que notre conseil effectue de temps à autre et qui porte sur divers facteurs tels que notre situation financière

et nos perspectives, ainsi que le cours de nos actions ordinaires. Pour de plus amples renseignements sur notre programme pluriannuel de croissance du dividende et sur notre programme pluriannuel 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* ».

*Atténuation des risques* : Notre conseil d'administration examine le taux de dividende chaque trimestre, en fonction de nombreux facteurs, incluant notre situation financière et nos perspectives.

### Instruments financiers

Nos instruments financiers et la nature des risques de crédit, de liquidité et de marché auxquels ces instruments pourraient être assujettis sont décrits à la rubrique 7.9, « *Instruments financiers, engagements et passifs éventuels* ».

## 10.8 Questions fiscales

### Nous sommes assujettis au risque que les montants relatifs à l'impôt et aux taxes à la consommation, y compris la charge d'impôt, varient considérablement des montants prévus, et la tendance générale des administrations responsables de la perception des impôts à adopter des procédures de vérification plus rigoureuses pourrait avoir une incidence défavorable sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation

Nous percevons et versons des montants importants de taxes à la consommation, telles 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 montant définitif d'impôt lié à un grand nombre de transactions est incertain. Qui plus est, la mise en œuvre de nouvelles lois revêt en soi un caractère complexe, notamment en ce qui a trait à l'exécution mettant en cause plusieurs systèmes et aux interprétations relatives à l'application de nouvelles règles à des transactions, produits et services précis.

Nous avons des passifs d'impôt exigible et des 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 au moyen de méthodes comptables qui prévoient la comptabilisation de l'avantage relatif à une position fiscale uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie connexe sera réalisée. L'évaluation de la probabilité et du montant de l'avantage ainsi que le moment auquel ce montant sera réalisé pourraient avoir une incidence importante sur le calcul du bénéfice net ou des flux de trésorerie. L'impôt sur le résultat devrait être calculé selon des taux prévus par la loi applicables se situant entre 26,4 % à 26,9 % pour 2017. 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 ont alors prise d'effet et qui peuvent être modifiés par les autorités fiscales. 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 taxes à la consommation à payer ou à recevoir, de l'impôt sur le résultat à payer ou à recevoir, des passifs d'impôt différé, de l'impôt sur certains éléments compris dans le capital, et de la charge d'impôt sur le résultat. En conséquence, il n'existe aucune certitude que les taxes ou les impôts seront exigibles comme il était prévu ni que le montant ou le moment de la réception de ces actifs d'impôt, ou leur utilisation, seront semblables à ceux actuellement prévus.

TELUS International exerce des activités dans certains autres pays, notamment aux États-Unis, au Royaume-Uni, aux Philippines, au Guatemala,

au El Salvador, à la Barbade, en Roumanie et en Bulgarie, ce qui accroît notre exposition à divers régimes fiscaux.

En règle générale, chacun de ces 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), ses lois et conventions fiscales, le cas échéant, ainsi qu'une monnaie et des langues différentes. En outre, le secteur des télécommunications fait face à des enjeux uniques qui créent de l'incertitude quant à l'application des lois fiscales ou à la séparation des impôts entre les administrations fiscales au pays et à l'étranger. Par ailleurs, les politiciens, les médias et les autorités fiscales se sont intéressés de plus près aux questions de fiscalité, dans l'optique d'accroître la transparence en matière de fiscalité et de composer avec les abus fiscaux perçus. Nos activités pourraient par conséquent accroître le risque d'ordre fiscal auquel nous sommes exposés, tant du point de vue financier que de celui de notre réputation.

*Atténuation des risques* : Nous avons mis en œuvre une politique exhaustive en matière de code de conduite fiscal et de gestion des risques que notre conseil a adoptée. Cette politique énonce les principes qui 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 politique reconnaît la nécessité de s'assurer que TELUS respecte toutes les lois fiscales pertinentes. Les composantes nécessaires pour assurer le contrôle et l'atténuation efficaces du risque fiscal sont énoncées dans la politique, tout comme le processus de délégation de pouvoirs à la direction en ce qui concerne les questions fiscales conformément aux lignes directrices en matière de communications avec le conseil d'administration et le comité d'audit.

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

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

## 10.9 Litiges et questions d'ordre juridique

### Enquêtes, réclamations et poursuites

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

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

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

*Atténuation des risques* : Nous sommes d'avis que nous avons mis en place des politiques et des processus raisonnables pour assurer notre conformité aux obligations juridiques et contractuelles et réduire notre exposition aux poursuites judiciaires ainsi que les répercussions de ces poursuites sur nous. Nous avons également une équipe de professionnels du domaine juridique qui nous fournit des conseils et gère les risques liés aux réclamations et aux réclamations possibles. Se reporter aux autres mesures d'atténuation des risques présentées ci-dessous.

### Recours collectifs

Nous sommes nommés à titre de défendeur dans le cadre de recours collectifs autorisés et non autorisés. Au cours des dix dernières années et même auparavant, nous avons constaté que les demandeurs sont enclins à tenter des poursuites dans le cadre desquelles un demandeur partie au recours poursuit une cause d'action au nom d'un groupe important de personnes. Le nombre de recours collectifs intentés contre nous varie d'une année à l'autre, et les demandeurs cherchent continuellement à élargir le champ d'application des questions relativement auxquelles ils intentent des recours collectifs. L'adoption par les gouvernements de lois sur la protection du consommateur de plus en plus rigoureuses pourrait entraîner une hausse du nombre de recours collectifs en créant de nouvelles causes d'action, ou une réduction du nombre de recours collectifs en améliorant la transparence dans le domaine du marketing et des contrats destinés aux consommateurs. Un recours collectif dont les demandeurs obtiendraient gain de cause pourrait, en raison de sa nature, entraîner le paiement de dommages-intérêts considérables, qui pourraient avoir une incidence défavorable sur les résultats financiers et les résultats d'exploitation du défendeur. Des renseignements détaillés sur certains recours collectifs autorisés et non autorisés intentés contre nous sont présentés à la *note 29 a)* des états financiers consolidés.

### Évaluation des recours collectifs

Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard de chacun de ces recours collectifs autorisés et non autorisés. Si le dénouement de ces poursuites se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait donner lieu à un ajustement significatif de notre situation financière et de nos résultats d'exploitation. Les évaluations et les hypothèses de la direction supposent que des estimations fiables des risques courus ne peuvent être faites en ce qui concerne la majorité de ces recours collectifs, compte tenu de l'incertitude persistante en ce qui a trait aux causes d'action qui pourraient en fin de compte être intentées par les demandeurs et autorisées par les tribunaux, ainsi que de la nature des dommages-intérêts qui pourraient être réclamés par les demandeurs.

*Atténuation des risques* : Nous contestons vigoureusement chaque recours collectif intenté contre TELUS ou cherchons à obtenir un règlement lorsque nous jugeons qu'il nous est favorable; nous contestons notamment l'autorisation des recours collectifs non autorisés. L'autorisation constitue une étape de la procédure qui sert à déterminer si une poursuite donnée peut être intentée par un demandeur partie au recours au nom d'une catégorie de personnes. L'autorisation d'un recours collectif ne permet pas de déterminer le bien-fondé de la poursuite, et si nous ne réussissons pas à empêcher cette autorisation, les demandeurs devraient quand même prouver le bien-fondé de leur poursuite. Nous évaluons régulièrement nos pratiques commerciales et surveillons activement les faits nouveaux au Canada et aux États-Unis en matière de recours collectifs, afin d'identifier et de réduire au minimum le risque que d'autres recours collectifs soient intentés contre nous.

### Responsabilité civile sur le marché secondaire

Tout comme les autres sociétés ouvertes au Canada, nous pouvons être tenus civilement responsables des déclarations fausses ou trompeuses faites par écrit ou oralement, ou au titre des fraudes ou de la manipulation des marchés. Des lois créant une responsabilité ont été adoptées dans la plupart des provinces et des territoires.

*Atténuation des risques :* Nous suivons constamment l'évolution des procédures juridiques et réévaluons annuellement nos pratiques et procédures de communication de l'information. De plus, nous consultons périodiquement des conseillers externes aux fins de l'examen de nos pratiques et procédures en matière de communication de l'information et de la mesure dans laquelle elles ont été documentées. Nous avons mis en place des lignes directrices qui limitent le rôle des porte-parole de la société aux membres désignés de la haute direction, qui fournissent un protocole pour tenir compte des échanges avec les analystes et des déclarations orales et qui signalent la façon de communiquer les questions soulevées, et notre comité de communication de l'information examine les principaux documents d'information.

### Respect des lois et de l'éthique

Nous comptons sur nos employés, nos dirigeants, notre conseil, nos principaux fournisseurs et nos autres partenaires d'affaires pour faire preuve d'un comportement qui cadre avec les normes applicables sur le plan juridique et sur le plan éthique dans tous les pays où nous exerçons des activités y compris, sans s'y limiter, les lois et règlements anticorruption. Il se peut que des personnes ne se conforment pas, intentionnellement ou par inadvertance, à nos politiques ou obligations contractuelles et aux lois et règlements applicables. Il pourrait ainsi se produire des cas où des renseignements personnels au sujet d'un client ou d'un employé de TELUS sont recueillis, utilisés ou divulgués d'une façon qui n'est pas entièrement conforme à la législation, aux obligations contractuelles ou aux politiques de TELUS. En ce qui concerne TELUS Santé, les renseignements personnels comprennent des renseignements médicaux confidentiels sur des personnes qui sont nos clients ou des utilisateurs finaux de fournisseurs de soins de santé. De plus, il pourrait y avoir des situations où les programmes de conformité ne sont pas entièrement conformes aux exigences de dispositions législatives particulières ou que les parties puissent avoir une interprétation différente de ces exigences. Ces diverses situations peuvent nous exposer à des poursuites et à de possibles dommages-intérêts, sanctions ou amendes ou faire en sorte que nous ne puissions pas présenter d'appels d'offres, et peuvent avoir des incidences défavorables sur nos résultats financiers et nos résultats d'exploitation et sur notre réputation.

Nous poursuivons l'expansion de nos activités aux États-Unis et dans d'autres pays. Dans le cadre de l'exercice de nos activités dans certains pays, nous devons nous conformer aux lois et aux règlements locaux qui peuvent, dans une large mesure, différer des lois canadiennes et accroître les risques de responsabilité sur le plan de la réglementation et de la responsabilité juridique et fiscale auxquels nous faisons face.

*Atténuation des risques :* Même si nous ne pouvons prévoir avec certitude l'issue de ces situations éventuelles, nous sommes d'avis que nous sommes suffisamment sensibilisés à la question de la conformité et que nous avons mis en place des politiques, des contrôles et des processus raisonnables pour assurer cette conformité, et que ces mesures ont une incidence favorable sur la réduction des risques. Nous avons mis en place un code d'éthique et de conduite exhaustif pour nos employés, y compris nos dirigeants et nos administrateurs, ainsi qu'un programme de formation annuelle obligatoire en matière d'intégrité pour nos employés, nos dirigeants et des entrepreneurs particuliers, et nous avons instauré la Ligne Éthique sans frais permettant à quiconque de nous faire part de façon anonyme de problèmes ou de présenter des plaintes. Au début de 2012, nous avons mis en œuvre un code de conduite pour nos fournisseurs. En 2013, notre conseil a approuvé une politique anticorruption, qui a été communiquée aux membres de l'équipe. Nous avons mis sur pied des programmes de formation ciblés obligatoires portant sur la corruption, ainsi que sur notre code de conduite lié aux ventes affaires. 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. Ainsi, afin de nous conformer de façon proactive à la législation concernant la vie privée, nous exigeons qu'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée soit effectuée au cours de l'étape du développement des projets importants nécessitant l'utilisation de renseignements personnels concernant un client ou un membre de l'équipe.

Nous avons mis en œuvre un processus d'examen afin de veiller à la prise en compte des exigences d'ordre réglementaire, juridique et fiscal lorsque nous cherchons des occasions d'affaires à l'étranger. Nous procédons sur une base continue à l'examen de notre structure, de nos systèmes et de nos processus aux fins de nos activités à l'étranger, afin de nous assurer que nous atténuons les risques d'ordre réglementaire, juridique et fiscal liés à l'expansion de nos activités à l'extérieur du Canada. Finalement, nous engageons des avocats et des conseillers externes qualifiés dans les champs d'application étrangers pertinents pour fournir des conseils d'ordre réglementaire, juridique ou fiscal au besoin.

### Défauts logiciels et défaillances dans le traitement des données ou des transactions

Nous offrons certaines applications et certains services gérés à nos clients, qui nécessitent la gestion, le traitement ou le stockage de données, dont des dossiers médicaux personnels confidentiels, ainsi que le transfert de fonds. Des défauts logiciels ou des défaillances dans le traitement des données ou des transactions pourraient entraîner des demandes d'indemnisation importantes (y compris des réclamations au titre de la protection de la vie privée et de frais médicaux). Par exemple, un défaut dans une application de TELUS Santé pourrait entraîner un préjudice corporel ou donner l'accès non autorisé à des renseignements personnels, alors qu'une défaillance dans le traitement des transactions pourrait donner lieu à un transfert de fonds au mauvais destinataire.

*Atténuation des risques :* Nous sommes d'avis que nous avons mis en place des politiques, des contrôles et des processus raisonnables (comme des programmes d'assurance de la qualité en matière de procédures de développement de logiciels), des ententes contractuelles (comme des dénis de responsabilité, des indemnités et des limitations de responsabilité dans la plupart des cas) ainsi que des couvertures d'assurance pour réduire notre exposition à ces types de poursuites juridiques. Toutefois, rien ne peut garantir que nos processus seront suivis par tous les membres de l'équipe en tout temps ni que nous avons des indemnités et des limitations de responsabilité qui couvriront tous les cas.

### Propriété intellectuelle et droits patrimoniaux

L'évolution de la technologie donne également lieu à des risques et incertitudes supplémentaires d'ordre juridique. La propriété intellectuelle et les droits patrimoniaux des propriétaires et des développeurs de matériel, de logiciels, de processus d'affaires et d'autres technologies pourraient être protégés en vertu de lois, notamment des lois concernant les brevets, les droits d'auteur et la conception industrielle, ou en vertu du droit commun, notamment en ce qui concerne les secrets commerciaux. En raison de la croissance et du développement des industries axées sur la technologie, la valeur de cette propriété intellectuelle et de ces droits patrimoniaux a augmenté. D'importants dommages-intérêts pourraient être accordés dans les cas de réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle présentées par les détenteurs des droits. De plus, les défendeurs pourraient engager des coûts élevés pour se défendre relativement à ces réclamations, ce qui pourrait les inciter à régler ces dernières avec plus d'empressement, notamment de manière à atténuer ces coûts. En raison de ces deux facteurs, les détenteurs de droits de propriété intellectuelle pourraient aussi être incités à présenter des réclamations en matière de violation de manière plus vigoureuse.

En raison de la multitude de technologies et de systèmes que nous utilisons aux fins de la prestation de nos produits et services, ainsi que de l'évolution rapide et de la complexité de ces technologies, il est raisonnable de s'attendre à une recrudescence des litiges liés à la propriété intellectuelle et aux droits patrimoniaux. En notre qualité d'utilisateurs de technologies, nous recevons de temps à autre des communications, telles que des requêtes, des revendications et des actions en justice, de tiers qui revendiquent les droits de propriété

liés à la propriété intellectuelle que nous utilisons, dans lesquelles ils nous demandent de verser un règlement ou des droits de licences relativement à l'usage continu de cette propriété intellectuelle.

Il n'existe aucune certitude que nous ne serons pas aux prises avec d'autres réclamations importantes fondées sur la violation présumée de droits de propriété intellectuelle, que ces réclamations soient fondées sur un litige légitime concernant la validité des droits de propriété intellectuelle ou leur violation, ou que ces réclamations soient présentées dans le but principal d'obtenir un règlement. Nous pourrions engager des coûts importants pour défendre TELUS advenant des réclamations en matière de violation, devoir verser des dommages-intérêts importants et perdre le droit d'utiliser les technologies qui sont essentielles à nos activités si toute réclamation en matière de violation porte ses fruits. En sa qualité de développeur de technologies, TELUS Santé est dépendante de sa capacité à protéger les aspects exclusifs de ses technologies. Le défaut de les protéger de manière adéquate pourrait avoir des répercussions importantes sur nos activités. Cependant, la surveillance des utilisations non autorisées de notre propriété intellectuelle pourrait s'avérer difficile et coûteuse.

#### **Évaluation des réclamations liées à la propriété intellectuelle**

Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard des réclamations liées à la propriété intellectuelle déposées contre nous. Si le dénouement de ces résultats se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait entraîner un ajustement significatif à notre situation financière et à nos résultats d'exploitation. Les évaluations et les estimations de la direction supposent qu'une estimation fiable des risques courus liés à la plupart de ces réclamations ne peut être faite compte tenu de l'incertitude constante en ce qui a trait à la validité de la propriété intellectuelle constituant la cause d'action, à savoir si la technologie que nous utilisons constitue ou non une infraction à cette propriété intellectuelle, et en ce qui a trait à la nature des dommages-intérêts que les demandeurs pourraient réclamer.

*Atténuation des risques :* Nous intégrons un grand nombre de technologies dans nos produits et services. Toutefois, sauf en ce qui concerne TELUS Santé, nos activités de base n'ont pas trait à la création et à l'invention de technologies. Lorsque nous acquérons des produits et services auprès de fournisseurs, nous avons pour pratique de demander et d'obtenir les protections contractuelles conformes aux pratiques courantes du secteur, de manière à atténuer les risques de violation de la propriété intellectuelle. Il est d'usage pour TELUS Santé de protéger ses droits de propriété intellectuelle au moyen de litiges et d'autres mesures.

## 10.10 Santé, sécurité et environnement

### **Sécurité, bien-être et santé des membres de l'équipe**

Le temps de travail perdu découlant d'une maladie ou d'une blessure affligant des membres de notre équipe peut avoir une incidence défavorable sur notre productivité ainsi que sur les coûts liés aux programmes d'avantages du personnel.

*Atténuation des risques :* Afin d'avoir une incidence favorable sur l'absentéisme au travail, nous favorisons une démarche globale et proactive à l'égard de la santé des membres de notre équipe, qui prévoit une intervention préventive, un programme de prévention des risques liés à la santé, un programme d'aide aux familles et aux employés, des services d'évaluation et de soutien, et un programme de gestion de l'invalidité. Nos stratégies en matière de santé et de bien-être encouragent les membres de notre équipe à optimiser leur santé personnelle en se fondant sur les trois piliers suivants : une vie active, une saine alimentation et une résilience mentale. Afin d'encourager des pratiques en matière de sécurité au travail, nous offrons des programmes de formation et d'orientation aux membres de notre équipe, ainsi qu'aux entrepreneurs et fournisseurs qui ont accès à nos installations. Rien ne garantit que ces programmes et pratiques en matière de santé, de bien-être et de sécurité se révéleront efficaces dans toutes les situations qui se présenteront.

### **Préoccupations relatives aux émissions de radiofréquences par les téléphones cellulaires et les pylônes de téléphonie cellulaire**

TELUS est consciente que le public s'inquiète des éventuels effets sur la santé associés aux faibles niveaux d'émissions de radiofréquences non ionisantes en provenance des téléphones cellulaires et des tours de téléphonie mobile et cellulaire.

Afin de tenir compte de ces préoccupations, TELUS demande à des experts reconnus dont les résultats sont évalués par des pairs, ainsi qu'à des organismes gouvernementaux, de fournir des indications sur des risques éventuels. Bien qu'un petit nombre d'études épidémiologiques aient révélé que l'exposition aux champs de radiofréquences pouvait être associée à certains cancers, d'autres études ne font pas ce lien. De plus, des études en laboratoire sur les animaux n'ont pas pu démontrer que les champs de radiofréquences étaient cancérigènes chez les rongeurs ou endommageaient leur ADN.

Le Centre international de recherche sur le cancer (« CIRC ») et Santé Canada ont mentionné aux utilisateurs de cellulaires qu'ils peuvent prendre des mesures concrètes pour réduire leur exposition aux émissions de radiofréquences, notamment en limitant la durée des appels effectués à partir d'un téléphone cellulaire, en utilisant un dispositif mains libres et en privilégiant la messagerie textuelle. De plus, Santé Canada invite les parents à prendre des mesures afin de réduire l'exposition de leurs enfants aux émissions de radiofréquences, étant donné que les enfants sont généralement plus sensibles à divers agents environnementaux. De plus, TELUS offre des informations et des conseils concernant les émissions de radiofréquences sur son site Web.

Il n'y a aucune garantie que les futures études sur la santé, la réglementation gouvernementale ou les préoccupations des consommateurs relativement aux effets sur la santé des émissions de radiofréquences n'auront pas d'incidences défavorables sur nos activités ni sur nos perspectives. Par exemple, les appréhensions du public ou des mesures gouvernementales pourraient réduire la croissance du nombre d'abonnés et l'utilisation des services et augmenter les coûts en raison de la nécessité de modifier les appareils, de déplacer des pylônes de téléphonie cellulaire et de tenir compte de toutes exigences juridiques additionnelles et des poursuites en responsabilité liées aux produits pouvant survenir ou étant survenues. Se reporter à « *Recours collectifs* », à la rubrique 10.9, « *Litiges et questions d'ordre juridique* ».

*Atténuation des risques :* Le gouvernement fédéral du Canada est responsable de l'établissement de limites de sécurité liées aux niveaux de transmission des dispositifs radio. Nous sommes convaincus que les appareils que nous vendons, de même que nos pylônes de téléphonie cellulaire et les autres appareils connexes, répondent, à tous les égards importants, à toutes les normes de sécurité applicables établies par les gouvernements du Canada et des États-Unis. Nous continuons de surveiller les nouvelles études qui sont publiées, les règlements gouvernementaux et les préoccupations des consommateurs concernant l'incidence des émissions de radiofréquences sur la santé.

### **Préoccupations concernant l'environnement**

Un rapport détaillé sur les activités d'atténuation des risques environnementaux est présenté dans notre rapport annuel sur la durabilité, sur notre site Web à l'adresse [sustainability.telus.com/fr](https://sustainability.telus.com/fr). Les questions d'ordre environnemental qui touchent nos activités comprennent ce qui suit :

#### **Changement climatique**

Selon le rapport 2016 du Forum économique mondial, l'inaptitude à atténuer le changement climatique et à s'y adapter a été identifiée comme le plus grand risque mondial en termes de répercussions, et le troisième risque le plus important en termes de probabilité. Ces risques pourraient avoir une incidence sur nos activités commerciales, notamment par suite d'une interruption de nos activités, de dommages à notre infrastructure et des répercussions pour les collectivités que nous desservons découlant d'événements tels que ceux décrits à la rubrique 10.11, « *Menaces causées par l'homme et menaces naturelles* ».

#### **Déchets et recyclage des déchets; consommation d'eau**

Plusieurs de nos activités font l'objet de considérations d'ordre environnemental, notamment la manutention et l'élimination des déchets, des déchets électroniques ou d'autres matières résiduelles, la gestion appropriée de notre

consommation d'eau et la manutention appropriée du matériel et de l'équipement électronique que nous utilisons ou vendons. Certaines facettes de nos activités sont assujetties à des lois et règlements fédéraux, provinciaux et locaux en matière d'environnement, de santé et de sécurité qui ne cessent d'évoluer et sont de plus en plus rigoureux. Ces lois et ces règlements imposent des exigences relativement à des questions telles que le rejet de substances dans l'environnement, des mesures correctives à l'égard de tels rejets, ainsi que des mesures favorisant la manutention et la gestion appropriées des substances, y compris les déchets. L'évolution des attentes du public et la mise en place de lois et règlements de plus en plus rigoureux pourraient entraîner une hausse des coûts de conformité, et l'incapacité à reconnaître ces exigences et à y donner suite de façon adéquate pourrait se traduire par des amendes, par un contrôle réglementaire, ou par une atteinte à notre réputation et à notre marque.

**Systèmes d'alimentation au carburant**

Nous possédons ou louons un grand nombre d'immeubles. La présence, dans certains de ces immeubles, de systèmes d'alimentation au carburant devant servir de source d'énergie de secours nous permet d'assurer la prestation fiable de nos services, mais ces systèmes constituent également un risque environnemental. Étant donné que les déversements ou les émissions de diesel provenant de ces systèmes se produisent peu fréquemment, une part importante de ce risque est liée à la décontamination des sites par des pratiques antérieures de notre part ou par les propriétaires précédents.

L'incapacité à reconnaître les nouvelles attentes du gouvernement et du public concernant les questions environnementales et à y donner suite de façon adéquate pourrait se traduire par des amendes, par un contrôle réglementaire ou par une atteinte à notre marque.

*Atténuation des risques* : Notre stratégie liée au changement climatique comporte une composante atténuation, qui vise la réduction absolue de notre consommation d'énergie et de nos émissions d'équivalent CO<sub>2</sub>; une composante adaptation, qui vise les plans de continuité des activités et le plan de préparation relativement aux répercussions possibles du changement climatique sur nos activités (se reporter à la rubrique 10.11, « Menaces causées par l'homme et menaces naturelles »); une composante innovation, qui aide les clients à atteindre leurs objectifs liés au changement climatique grâce à des solutions en matière de produits et services. Nos objectifs sont les suivants : réduction, d'ici 2020, de 25 % des émissions d'équivalent CO<sub>2</sub> par rapport aux niveaux de 2010 et réduction de 10 % de notre consommation d'énergie au cours de la même période de temps. À cette fin, nous comptons mettre en œuvre un programme exhaustif de gestion de l'énergie axé sur la transformation et la consolidation de nos biens immobiliers [visant notamment à satisfaire à la certification LEED (d'après l'anglais *leadership in energy and environmental design*)], et effectuer des mises à niveau pour accroître l'efficacité de nos réseaux et des mises à niveau de la technologie. Le plus grand recours à des systèmes de téléconférence et de vidéoconférence plutôt qu'aux déplacements, la réduction de la taille du parc de véhicules et l'accroissement de son efficacité, de même que la sensibilisation des membres de l'équipe nous aident également à atteindre nos objectifs. Nous avons également investi dans des solutions d'énergie renouvelable et dans la technologie du bâtiment durable, comme en témoignent les innovations mises en place dans notre nouvelle tour de bureaux Jardin TELUS à Vancouver, qui a obtenu la certification LEED Platine.

Nous avons mis en œuvre un programme de gestion des déchets électroniques qui indique des moyens de recyclage approuvés pour nos produits électroniques externes et internes. Nous surveillons régulièrement nos flux de déchets afin de trouver de nouvelles façons de réduire notre impact sur l'environnement, notamment le détournement des déchets des sites d'enfouissement, et en 2015, nous avons établi de nouveaux objectifs en matière de détournement des déchets afin de réduire, au cours des cinq prochaines années, les déchets qui aboutissent dans des sites d'enfouissement. Notre stratégie en matière de gestion des déchets et de recyclage est axée sur des programmes de formation et de sensibilisation, ainsi que sur l'élargissement de notre infrastructure de recyclage dans nos bureaux administratifs.

Afin de gérer les risques liés aux systèmes d'alimentation au carburant, nous avons mis en œuvre un programme visant l'installation d'équipement

de confinement et de surveillance aux emplacements dotés de systèmes dont la taille justifie une telle surveillance. Tous nos emplacements éloignés, qui nécessitent le recours à des génératrices au diesel pour assurer leur fonctionnement ininterrompu, ont été entièrement dotés de systèmes de confinement de pointe. Par ailleurs, nous tirons parti de notre réseau mobile et utilisons la technologie IdO pour assurer la surveillance à distance de ces emplacements. Nous avons recours à un programme continu pour évaluer les problèmes de contamination et pour y remédier, qui se fonde sur nos activités antérieures, et nous avisons les organismes de réglementation de ces problèmes et leur présentons des rapports, le cas échéant.

**10.11 Menaces causées par l'homme et menaces naturelles**

**Catastrophes naturelles et menaces intentionnelles à l'égard de notre infrastructure et de nos activités commerciales**

Nous sommes un fournisseur clé d'infrastructures de télécommunications essentielles au Canada et nous exerçons des activités commerciales en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Asie et en Europe. Des menaces externes pourraient avoir une incidence importante sur nos réseaux, notre technologie de l'information, nos immobilisations corporelles, les membres de notre équipe, nos fonctions de gestion, notre chaîne d'approvisionnement et nos résultats. Ces menaces incluent :

- des répercussions sur l'environnement telles que des incendies, des phénomènes météorologiques, des phénomènes sismiques et d'autres catastrophes naturelles;
- des perturbations des infrastructures critiques telles que des pannes de courant et des défaillances au niveau des télécommunications;
- des menaces intentionnelles telles que des cyberattaques, des conflits de travail, des vols, des actes de vandalisme ou de sabotage ainsi que des cas d'agitation politique ou civile;
- des menaces pour la santé publique telles que des pandémies.

*Atténuation des risques* : Nous avons mis en place un programme de continuité des activités dans toute l'entreprise, qui s'aligne sur notre philosophie d'entreprise et vise notamment à assurer la sécurité des membres de notre équipe, à réduire au minimum l'incidence d'une menace sur nos installations et sur nos activités commerciales, à maintenir le service à la clientèle et à faire en sorte que nos collectivités demeurent connectées. Ces priorités ont été mises en évidence lorsque certains événements perturbateurs, tels que les feux de forêt qui ont ravagé Fort McMurray en 2016, se sont produits.

Notre programme de continuité des activités s'aligne sur les normes et les pratiques commerciales dans l'industrie et englobe les questions d'atténuation, de préparation, d'intervention et de reprise après sinistre, et il fait continuellement l'objet d'améliorations. Le programme vise principalement à atténuer l'incidence des perturbations sur nos installations, sur notre main-d'œuvre, sur nos technologies et sur notre chaîne d'approvisionnement. Bien que nous appliquions des processus de planification aux fins de la poursuite de nos activités, il n'existe aucune certitude que des événements précis ou une combinaison d'événements n'entraîneront pas des perturbations d'ordre opérationnel ou n'auront pas d'incidence importante sur nos résultats financiers.

L'optimisation continue de la capacité de reprise après sinistre pour nos réseaux de TI et de télécommunications demeure une priorité clé en vue de prévenir les pannes et d'en réduire l'incidence sur nos technologies critiques, et de mieux aligner la capacité de reprise des TI et des réseaux sur les demandes liées aux activités. Toutefois, bien que les mesures de reprise après sinistre constituent une priorité pour TELUS, nos systèmes ne sont pas tous dotés de capacités en matière de reprise et de continuité.

Nous accordons également la priorité aux initiatives d'atténuation visant à composer avec les menaces liées au climat, qui comprennent un système évolué de surveillance météorologique, des processus améliorés de gestion des incidents et des stratégies liées aux incidents climatiques, et nous prêtons une attention à la résilience organisationnelle.

## Sécurité

Nous possédons un certain nombre d'actifs qui peuvent faire l'objet de menaces intentionnelles. Ces actifs comprennent des actifs corporels qui peuvent faire l'objet de risques liés à la sécurité tels que le vandalisme ou le vol et qui visent notamment, sans s'y limiter, des câbles de cuivre distributifs, des magasins, des centres de commutation de réseau et de standards téléphoniques, des éléments de l'infrastructure de la société, ainsi que les systèmes informatiques et les réseaux que nous exploitons. Ces systèmes et réseaux peuvent faire l'objet de cyberattaques, qui constituent des tentatives délibérées visant à obtenir un accès non autorisé à nos systèmes informatiques et réseaux afin d'en faire un usage illicite ou inapproprié. Les personnes qui commettent les cyberattaques peuvent avoir recours à diverses techniques qui consistent notamment à manipuler des personnes de manière à ce qu'elles utilisent des logiciels ou du matériel malveillants perfectionnés, sur une base unique ou sur une base de distribution. Certaines cyberattaques sont effectuées à l'aide d'une combinaison de techniques visant à esquiver les mesures de protection telles que les pare-feu, les systèmes de prévention d'intrusions et les logiciels antivirus qui se trouvent dans nos systèmes et réseaux. Les risques et les répercussions liés aux menaces intentionnelles contre nos actifs non corporels, y compris les cyberattaques, peuvent surpasser les risques liés à la sécurité physique, en raison de la rapidité à laquelle ces menaces prennent de l'ampleur et se complexifient.

Une perturbation réelle des systèmes, des réseaux et de l'infrastructure de notre société, de nos fournisseurs ou d'autres parties ou sociétés pourrait faire en sorte que nous ne puissions pas fournir un service fiable, donner lieu à l'interception, la destruction, l'utilisation ou la dissémination non autorisées de renseignements nous concernant ou concernant nos clients, et pourrait nous empêcher d'exploiter nos réseaux. De telles perturbations ou un tel accès non autorisé à l'information pourraient se traduire pour nous par une perte de clients, par une perte de produits d'exploitation, par des charges, ainsi que par une atteinte à notre réputation et à notre cote d'estime, et pourraient faire en sorte que nous fassions l'objet de litiges, d'enquêtes gouvernementales ou de sanctions. Les coûts liés à ces événements pourraient se traduire par un passif au titre de la perte d'informations, par des coûts aux fins des travaux de réparation de l'infrastructure et des systèmes et par l'offre d'incitatifs à nos clients et partenaires commerciaux afin que ceux-ci continuent à faire affaire avec nous. Notre assurance pourrait ne pas couvrir ou rembourser pleinement ces coûts et ces pertes.

*Atténuation des risques :* Nous avons mis en œuvre des mesures et des processus qui atténuent les risques de menaces intentionnelles et d'événements perturbateurs. Nous avons mis en place des politiques en matière de sécurité et des systèmes de contrôle et de surveillance qui tiennent compte de facteurs tels que l'importance de l'actif, la protection des membres de l'équipe, l'exposition aux risques et les coûts pouvant être engagés advenant que l'actif subisse des dommages ou qu'il soit volé. Nous avons recours à des capacités techniques, y compris des renseignements concernant les cybermenaces, ainsi qu'à des capacités en matière d'essais, de prévention/de détection des intrusions et de réaction aux incidents, qui nous aident à identifier les cybermenaces possibles et à intervenir, et nous ajustons nos mesures de sécurité en conséquence. L'équipe chargée de la sécurité centralise la responsabilité aux fins de la sécurité matérielle et de la cybersécurité, collabore avec les organismes d'application de la loi et avec d'autres organismes, et préconise des changements aux lois pour tenir compte de la menace constante que représentent les cyberattaques. TELUS a mis en place des programmes de sécurité physique et de cybersécurité convenables, mais il n'existe aucune certitude que des incidents liés à la sécurité spécifiques n'aient pas une incidence importante sur nos activités et nos résultats financiers.

## 10.12 Croissance et fluctuations de l'économie

### Une croissance économique lente ou irrégulière et les faibles prix du pétrole pourraient nous nuire

Nous estimons que la croissance de l'économie au Canada s'élèvera à environ 1,8 % en 2017 (se reporter à « *Croissance de l'économie* », à la rubrique 1.2), mais cette croissance pourrait être touchée par des faits nouveaux à l'étranger.

De plus, les risques macroéconomiques au Canada incluent les préoccupations liées aux faibles prix du pétrole et aux taux élevés de la dette à la consommation et de la dette hypothécaire, ce qui pourrait inciter les consommateurs à réduire leurs dépenses discrétionnaires malgré la croissance de l'économie.

L'incertitude économique pourrait faire en sorte que les clients des services aux consommateurs et des services d'affaires retardent leurs achats de nouveaux services, réduisent leur utilisation ou cessent de les employer, ou encore cherchent des services assortis de tarifs plus modiques auprès de TELUS ou de concurrents. La faiblesse continue des activités d'extraction dans le secteur de l'énergie a eu une incidence importante dans l'ouest du Canada, y compris une baisse des investissements et de l'emploi. Cette situation pourrait être atténuée en partie par la réduction des coûts dans les industries non extractives, telles que le secteur de la fabrication, qui pourrait connaître une croissance si le dollar américain s'apprécie. Le ralentissement économique prolongé dans l'ouest du Canada devrait s'atténuer légèrement, les récentes prévisions économiques faisant état d'une faible croissance positive en 2017. Cependant, une faiblesse persistante de l'économie dans l'ouest du Canada, particulièrement si les prix du pétrole demeurent peu élevés, pourrait avoir une incidence défavorable sur la croissance de nos clients, nos produits d'exploitation, notre rentabilité et nos flux de trésorerie disponibles, et possiblement faire en sorte que nous devions enregistrer une réduction de la valeur comptable de nos actifs, y compris, sans toutefois s'y limiter, nos immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéterminée (soit nos licences de spectre et notre goodwill). Une réduction de la valeur comptable des actifs entraînerait l'imputation d'une charge en résultat et une réduction des capitaux propres, mais elle n'aurait aucune incidence sur les flux de trésorerie.

En 2016, le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain s'est avéré volatil. La persistance de faibles prix du pétrole et les modifications que la nouvelle administration présidentielle aux États-Unis pourraient apporter, de même que certaines modifications des politiques monétaires aux États-Unis, pourraient entraîner d'autres pressions à la baisse sur le dollar canadien par rapport au dollar américain en 2017. Certains de nos produits d'exploitation, certaines de nos acquisitions d'immobilisations et certains de nos coûts d'exploitation sont libellés en dollars américains. Par conséquent, la faiblesse continue du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain pourrait avoir une incidence défavorable sur nos résultats financiers et sur nos résultats d'exploitation. De plus, certaines acquisitions d'immobilisations et certains achats de stocks à l'extérieur du Canada, bien qu'ils soient libellés en dollars canadiens, pourraient être touchés de façon défavorable par la faiblesse continue du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain.

*Atténuation des risques :* Bien que nous ne puissions pas atténuer complètement les risques économiques, nous accordons avant tout la priorité aux clients et cherchons à atteindre une position de chef de file mondial en ce qui trait à la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et notre équipe. Nous offrons également un soutien aux clients qui sont touchés de façon défavorable par la baisse des prix du pétrole en leur offrant des solutions rentables qui les aident à réaliser des économies dans le cadre de leurs activités, et nous poursuivons nos initiatives en matière de réduction des coûts et nos initiatives d'efficacité opérationnelle dans le cadre de nos activités (se reporter aux analyses présentées à la rubrique 2.2, « *Impératifs stratégiques* » et à la rubrique 3, « *Priorités de la société* »). Pour des renseignements sur nos politiques financières et nos plans en matière de structure du capital, se reporter à la rubrique 4.3, « *Situation de trésorerie et sources de financement* ». Afin de gérer le risque de change, nous avons recours à des contrats de change à terme et à des options sur devises pour fixer les taux de change sur les transactions, les engagements, le papier commercial et les billets libellés en dollars américains. Cette façon de faire n'élimine toutefois pas entièrement les risques.

### Capitalisation des régimes de retraite

Les fluctuations économiques et les fluctuations des marchés financiers pourraient avoir une incidence défavorable sur le rendement des investissements, la capitalisation et les charges liées aux régimes de retraite à prestations définies que nous avons instaurés. Nos obligations au titre de

la capitalisation des régimes de retraite sont basées sur certaines hypothèses actuarielles liées au rendement attendu des actifs des régimes, à la progression des salaires, aux espérances de vie, au rendement des marchés financiers et aux taux d'intérêt futurs.

Les régimes de retraite à prestations définies, pris dans leur ensemble, affichaient un déficit de 79 millions de dollars au 31 décembre 2016 (déficit de 53 millions de dollars en 2015). 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 294 millions de dollars (déficit de 92 millions de dollars en 2015). Rien ne garantit que les charges au titre de nos régimes de retraite et la capitalisation de nos régimes de retraite à prestations définies n'augmenteront pas dans l'avenir, ce qui aurait, par conséquent, une incidence défavorable sur le bénéfice ou les flux de trésorerie. Des risques liés à la capitalisation des régimes à prestations définies peuvent survenir si les obligations totales au titre des régimes de retraite excèdent la valeur totale des actifs des régimes respectifs dans des fonds en fiducie. Des écarts non capitalisés

peuvent survenir en raison des rendements moins élevés des placements, des modifications apportées aux hypothèses concernant les taux de mortalité et aux autres hypothèses, des réductions du taux d'actualisation utilisé pour évaluer les obligations au titre des régimes de retraite, des changements apportés aux exigences en matière de capitalisation obligatoire des régimes de retraite, et des pertes actuarielles. Bien que les réévaluations des régimes de retraite à prestations définies du personnel entraînent des fluctuations des autres éléments du résultat global, ces réévaluations ne seront jamais ultérieurement reclassées en résultat.

*Atténuation des risques* : Nous cherchons à atténuer ce risque au moyen de la mise en application de politiques et procédures conçues pour contrôler le risque d'investissement, et de la surveillance continue de notre situation de capitalisation. Selon nos meilleures estimations, les cotisations en trésorerie à nos régimes de retraite à prestations définies pour 2017 s'élèveront à 65 millions de dollars (70 millions de dollars en 2016).

## 11 Définitions et rapprochements

### 11.1 Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières

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

**Bénéfice net ajusté et bénéfice par action de base ajusté** : Ces mesures servent à évaluer le rendement consolidé et ne tiennent pas compte des éléments qui pourraient occulter les tendances sous-jacentes concernant le rendement. Ces mesures ne doivent pas être substituées au bénéfice net et au bénéfice par action de base pour évaluer le rendement de TELUS. Les éléments qui pourraient, selon la direction, occulter les tendances sous-jacentes concernant le rendement comprennent les profits ou les pertes importants liés aux participations dans les coentreprises de réaménagement immobilier, les profits liés à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, les coûts de restructuration et autres coûts, la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme (le cas échéant), les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, ainsi que les mises hors service d'immobilisations liées aux activités de restructuration. (Se reporter au tableau « *Analyse du bénéfice net* » et au tableau « *Analyse du BPA de base* », à la rubrique 1.3.)

**Intensité du capital** : Cette mesure est calculée comme les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) divisées par le total des produits d'exploitation. Cette mesure fournit une méthode utile pour comparer le niveau des dépenses d'investissement avec celui d'autres entreprises de tailles diverses du même secteur.

**Ratio de distribution** : Il s'agit d'une mesure historique représentant le total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés par action ordinaire, tels qu'ils sont présentés dans les états financiers consolidés, divisé par le total du bénéfice par action de base pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires. Le dénominateur applicable aux exercices est le bénéfice par action de base annuel. L'indication visée par notre politique est d'avoir un ratio de distribution annuel sur une base prospective plutôt que sur une base actuelle, qui représente 65 % à 75 % des bénéfices par action prévisibles, sur une base prospective. (Se reporter à la rubrique 7.5, « *Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement* ».)

#### Calcul du ratio de distribution

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	2016	2015
Numérateur – Total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés par action ordinaire	1,84	1,68
Dénominateur – Bénéfice net par action ordinaire	2,06	2,29
<b>Ratio (en %)</b>	<b>89</b>	73

**Ratio de distribution du bénéfice net ajusté** : Ce ratio est une mesure historique représentant le total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés par action ordinaire, tels qu'ils sont présentés dans les états financiers, divisé par le bénéfice net ajusté par action. Le bénéfice net ajusté par action représente le bénéfice par action de base, tel qu'il est utilisé aux fins du calcul du **ratio de distribution**, ajusté de manière à ne pas tenir compte du profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, des profits nets et du bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, des provisions au titre de l'acquisition de certaines entreprises, de la charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis (la « charge de rémunération remaniée », de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme (le cas échéant), et des ajustements liés à l'impôt.

#### Calcul du ratio de distribution du bénéfice net ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	2016	2015
Numérateur – Total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés par action ordinaire	1,84	1,68
Bénéfice net ajusté (en millions de dollars) :		
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	1 223	1 382
Déduire : profits nets et bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, après impôt sur le résultat	(16)	–
Déduire : profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, après impôt sur le résultat	(13)	–
Ajouter : provisions au titre de l'acquisition d'entreprises, après impôt sur le résultat	15	–
Ajouter : charge de rémunération remaniée, après impôt sur le résultat	224	–
Ajouter : ajustements défavorables nets (déduire : ajustements favorables nets) liés à l'impôt sur le résultat	(17)	1
	<b>1 416</b>	1 383
Dénominateur – Bénéfice net ajusté par action ordinaire	2,39	2,29
<b>Ratio ajusté (en %)</b>	<b>77</b>	73

**Couverture par le bénéfice :** Cette mesure est définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et dans les règlements connexes, qui est calculée comme suit :

**Calcul du ratio de couverture par le bénéfice**

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les ratios)	2016	2015
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	1 223	1 382
Impôt sur le résultat (attribuable aux actions ordinaires)	423	524
Coûts d'emprunt (attribuables aux actions ordinaires) <sup>1</sup>	540	503
Numérateur	2 186	2 409
Dénominateur – Coûts d'emprunt (ci-dessus)	540	503
<b>Ratio (fois)</b>	<b>4,0</b>	<b>4,8</b>

1. Intérêts sur la dette à long terme plus les intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts et plus la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, plus la réintégration des intérêts inscrits à l'actif et moins les coûts d'emprunt attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle.

**BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) :** Nous avons publié des indications et présentons le BAIIA parce qu'il constitue une mesure clé utilisée pour évaluer le rendement consolidé ainsi que l'apport des secteurs opérationnels. Le BAIIA est une mesure commune à laquelle les investisseurs et les établissements de crédit recourent largement en tant qu'indicateur du rendement opérationnel d'une société et de sa capacité de contracter des dettes et d'en assurer le service, ainsi qu'à titre de paramètre d'évaluation. Le BAIIA ne doit pas être substitué au bénéfice net comme mesure du rendement de TELUS ni utilisé comme mesure unique des flux de trésorerie. Le BAIIA tel qu'il est calculé par TELUS correspond aux produits d'exploitation moins les montants inscrits aux postes « Achat de biens et services » et « Charge au titre des avantages du personnel ».

Nous calculons le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, car il constitue une composante du **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** et du **ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**.

Nous pourrions également calculer 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 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)	2016	2015
<b>Bénéfice net</b>	<b>1 236</b>	<b>1 382</b>
Coûts de financement	520	447
Impôt sur le résultat	426	524
Amortissement des immobilisations corporelles	1 564	1 475
Amortissement des immobilisations incorporelles	483	434
<b>BAIIA</b>	<b>4 229</b>	<b>4 262</b>
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA <sup>1</sup>	479	226
<b>BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts</b>	<b>4 708</b>	<b>4 488</b>
Déduire : profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil	(15)	–
Déduire : profits nets et bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières	(26)	–
<b>BAIIA ajusté</b>	<b>4 667</b>	<b>4 488</b>

1. Comprend une charge de rémunération remaniée de 305 millions de dollars comptabilisée dans les autres coûts au quatrième trimestre de 2016.

**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 des facilités de crédit de TELUS, comme il est décrit à la rubrique 7.6, « *Facilités de crédit* ».

**Flux de trésorerie disponibles :** Nous présentons cette mesure comme un indicateur supplémentaire de notre rendement opérationnel. Les flux de trésorerie disponibles ne doivent pas être substitués aux mesures présentées dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils excluent les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs), le produit tiré des actifs cédés ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils fournissent une estimation des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation qui sont disponibles après les dépenses d'investissement (excluant les acquisitions de licences de spectre) et qui peuvent notamment être utilisés pour payer les dividendes, rembourser la dette, racheter des actions, ou effectuer d'autres investissements. Les flux de trésorerie disponibles peuvent être complétés de temps à autre par le produit tiré des actifs cédés ou par les activités de financement.

**Calcul des flux de trésorerie disponibles**

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2016	2015
<b>BAIIA</b>	<b>4 229</b>	<b>4 262</b>
Déduire : profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil	(15)	–
Déduire : profits nets et bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières	(26)	–
Déduire : profits sans effet sur la trésorerie découlant de la vente d'immobilisations corporelles	(17)	–
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	24	97
Éléments des tableaux consolidés des flux de trésorerie :		
Rémunération fondée sur des actions	(2)	(38)
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	93	118
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	(71)	(94)
Intérêts versés	(510)	(458)
Intérêts reçus	4	24
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	(2 968)	(2 577)
Flux de trésorerie disponibles avant impôt	741	1 334
Impôt sur le résultat payé, déduction faite des remboursements	(600)	(256)
<b>Flux de trésorerie disponibles</b>	<b>141</b>	<b>1 078</b>

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)	2016	2015
<b>Flux de trésorerie disponibles</b>	<b>141</b>	<b>1 078</b>
Ajouter (déduire) :		
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	2 968	2 577
Ajustements aux fins du rapprochement avec les entrées liées aux activités d'exploitation	110	(99)
<b>Entrées liées aux activités d'exploitation</b>	<b>3 219</b>	<b>3 556</b>

**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 IFRS qui se rapproche le plus de la dette nette est la dette à long terme, y compris la tranche à court terme 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)	2016	2015
Dette à long terme, y compris la tranche à court terme	12 931	12 038
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme	67	52
Passifs (actifs) dérivés, montant net	20	(14)
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)	(34)	–
Trésorerie et placements temporaires	(432)	(223)
Emprunts à court terme	100	100
<b>Dette nette</b>	<b>12 652</b>	<b>11 953</b>

**Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**

Cette mesure est définie comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur 12 mois. Notre indication à long terme pour ce ratio est de 2,00 à 2,50 fois. (Se reporter à la rubrique 7.5, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».) Cette mesure est analogue au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, tel qu'il est décrit à la rubrique 7.6, « Facilités de crédit ».

**Montant net des charges d'intérêts** : Cette mesure est le dénominateur utilisé pour calculer le **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**. Le montant net des charges d'intérêts représente les coûts de financement excluant les intérêts sur la dette à long terme inscrits à l'actif, les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel et les recouvrements liés au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette, calculés sur 12 mois. Aucun recouvrement lié au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette n'a été comptabilisé en 2016 et en 2015. 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 566 millions de dollars en 2016 et à 465 millions de dollars en 2015.

**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 lorsque nous apportons des changements importants ou structurels à nos modèles d'affaires ou à nos modèles opérationnels. Les autres coûts comprennent également les coûts externes supplémentaires engagés relativement aux acquisitions d'entreprises ou à la cession d'activités, ainsi que les frais de litige, dans le contexte de pertes ou de règlements importants.

Au quatrième trimestre de 2016, nous avons versé à la quasi-totalité des membres du personnel syndiqués et non syndiqués actuels situés au Canada des paiements forfaitaires au titre de la rémunération remaniée, et nous avons comptabilisé une charge au titre de cette rémunération dans les autres coûts. Dans le cas des membres du personnel syndiqués et non syndiqués, environ 40 % de la valeur après impôt de ces paiements forfaitaires admissibles a été versée sous forme d'actions ordinaires par l'entremise d'une fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel.

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

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2016	2015
Achat de biens et services	62	70
Charge au titre des avantages du personnel <sup>1</sup>	417	156
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	479	226

1. Comprend une charge de rémunération remaniée de 305 millions de dollars comptabilisée dans les autres coûts au quatrième trimestre de 2016.

## 11.2 Indicateurs opérationnels

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

**Produits moyens par appareil d'abonné (« PMAA ») mensuels** : Nombre concernant les abonnés des services mobiles, exprimé en pourcentage mensuel, obtenu au moyen de la division des produits tirés des services de réseau par le nombre moyen d'appareils en service dans le réseau au cours de la période.

**Taux de désabonnement, par mois** : Nombre d'appareils d'abonnés désactivés au cours d'une période donnée, divisé par le nombre moyen d'appareils dans le réseau au cours de la période, exprimé sous forme de taux mensuel. L'appareil d'un abonné des services prépayés de TELUS ou des services mobiles prépayés de Koodo ou de Public Mobile est désactivé lorsque ce dernier n'utilise pas les services au cours des 90 jours suivant l'expiration des crédits prépayés.

**Frais d'acquisition** : Montant total au titre du financement des appareils (coût des appareils pour TELUS, moins le montant initial facturé au client), des commissions ainsi que des frais de publicité et de promotion qu'il faut déboursier pour l'acquisition initiale des abonnés au cours d'une période donnée. Tels qu'ils sont définis, les frais d'acquisition excluent les frais engagés pour conserver les abonnés existants (frais de fidélisation).

**Frais d'acquisition par ajout brut d'abonné** : Frais d'acquisition divisés par les ajouts bruts d'abonnés au cours de la période.

**Frais de fidélisation par rapport aux produits tirés des services de réseau**

**de réseau** : Coûts directs liés aux activités de marketing et aux promotions (y compris le financement des appareils et les commissions) visant à fidéliser les abonnés existants, divisés par les produits tirés des services de réseau.

**Appareil d'abonné des services mobiles (« abonné »)** : Unité génératrice de produits tirés des services mobiles active et récurrente (p. ex., un téléphone mobile, une tablette ou une clé Internet mobile) dotée d'un numéro d'identité d'abonné unique (numéro SIM ou IMEI). De plus, TELUS établit une relation directe avec l'utilisateur de chaque appareil aux fins de la facturation ou des services de soutien. Les appareils d'abonnés excluent les appareils offrant les services machine à machine (« M2M ») (un sous-ensemble de l'Internet des objets) tels que ceux utilisés pour effectuer le suivi des biens, les systèmes de contrôle à distance et les compteurs, les distributeurs automatiques et les guichets automatiques sans fil.

**Nombre d'abonnés des services filaires** : Unité génératrice de produits active et récurrente, qui a accès aux services autonomes y compris l'accès fixe à Internet, TELUS TV et les lignes résidentielles d'accès au réseau. De plus, TELUS établit une relation directe avec l'utilisateur de chaque service aux fins de la facturation ou des services de soutien. Le nombre d'abonnés présentés ne tient pas compte des lignes d'affaires d'accès au réseau, car le remplacement des lignes utilisées pour les services de transmission de la voix par les services IP a entraîné des pertes de lignes d'affaires d'accès au réseau sans qu'aucune baisse similaire des produits soit observée, en raison de la pertinence réduite de ces lignes d'affaires d'accès au réseau en tant qu'indicateur de rendement clé.

# Rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière

Il incombe à la direction de TELUS Corporation (« TELUS » ou la « société ») d'établir et de maintenir un contrôle interne adéquat à l'égard de l'information financière et d'en évaluer l'efficacité.

Le président et chef de la direction et le vice-président à la direction et chef des services financiers de TELUS ont évalué l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2016, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations de la 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 2016.

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 2016.

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 2016 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 2016.



Doug French  
Vice-président à la direction  
et chef des services financiers  
Le 9 février 2017



Darren Entwistle  
Président  
et chef de la direction  
Le 9 février 2017

# Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant

## **Au conseil d'administration et aux actionnaires de TELUS Corporation**

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société »), qui comprennent les états consolidés de la situation financière aux 31 décembre 2016 et 2015, les comptes consolidés de résultat et de résultat global, les états consolidés des variations des capitaux propres et les tableaux consolidés des flux de trésorerie pour les exercices clos à ces dates, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

### **Responsabilité de la direction pour les états financiers consolidés**

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers consolidés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS) publiées par l'International Accounting Standards Board, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

### **Responsabilité de l'auditeur**

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers consolidés, sur la base de nos audits. Nous avons effectué nos audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada et les normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers consolidés. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers consolidés afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances.

Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers consolidés.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus dans le cadre de nos audits sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

### **Opinion**

À notre avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de TELUS Corporation et de ses filiales aux 31 décembre 2016 et 2015, ainsi que de leur performance financière et de leurs flux de trésorerie pour les exercices clos à ces dates, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS) publiées par l'International Accounting Standards Board.

### **Autre point**

Nous avons également effectué l'audit, conformément aux normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis, du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2016, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission, et notre rapport daté du 9 février 2017 exprime une opinion sans réserve sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société.

*Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.*

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.  
Comptables professionnels agréés  
Vancouver, Canada  
Le 9 février 2017

# Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant

## Au conseil d'administration et aux actionnaires de TELUS Corporation

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 2016, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission. 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.

Notre audit a été réalisé conformément aux normes d'audit publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis. 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.

Le contrôle interne à l'égard de l'information financière d'une société est un processus qui est conçu par le chef de la direction et le chef des finances d'une société ou par des personnes occupant des postes semblables, 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 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 inhérentes au contrôle interne à l'égard de l'information financière, notamment la possibilité de collusion ou que la direction passe outre aux contrôles, des anomalies significatives résultant d'une erreur ou d'une fraude pourraient survenir et 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 internes deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques ou aux procédures diminue.

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 2016, selon les critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission.

Nous avons également effectué l'audit, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada et aux normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis, des états financiers consolidés de la société au 31 décembre 2016 et pour l'exercice clos à cette date, et notre rapport daté du 9 février 2017 exprime une opinion non modifiée et sans réserve sur ces états financiers.

*Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.*

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.  
Comptables professionnels agréés  
Vancouver, Canada  
Le 9 février 2017

## Comptes consolidés de résultat et de résultat global

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	Note	2016	2015
<b>Produits d'exploitation</b>			
Services		12 000 \$	11 590 \$
Équipement		725	840
Produits tirés de contrats conclus avec des clients		12 725	12 430
Autres produits d'exploitation	6	74	72
		12 799	12 502
<b>Charges d'exploitation</b>			
Achat de biens et services		5 631	5 532
Charge au titre des avantages du personnel	7	2 939	2 708
Amortissement des immobilisations corporelles	17	1 564	1 475
Amortissement des immobilisations incorporelles	18	483	434
		10 617	10 149
<b>Bénéfice d'exploitation</b>			
		2 182	2 353
Coûts de financement	8	520	447
<b>Bénéfice avant impôt</b>			
		1 662	1 906
Impôt sur le résultat	9	426	524
<b>Bénéfice net</b>			
		1 236	1 382
<b>Autres éléments du résultat global</b>			
	10		
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		(20)	(4)
Écart de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger		5	25
		(15)	21
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat			
Réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel		-	445
		(15)	466
<b>Bénéfice global</b>			
		1 221 \$	1 848 \$
<b>Bénéfice net attribuable :</b>			
Aux actions ordinaires		1 223 \$	1 382 \$
À la participation ne donnant pas le contrôle		13	-
		1 236 \$	1 382 \$
<b>Bénéfice global attribuable :</b>			
Aux actions ordinaires		1 206 \$	1 848 \$
À la participation ne donnant pas le contrôle		15	-
		1 221 \$	1 848 \$
<b>Bénéfice net par action ordinaire</b>			
	11		
De base		2,06 \$	2,29 \$
Dilué		2,06 \$	2,29 \$
<b>Nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires en circulation</b>			
De base		592	603
Dilué		593	604

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

# États consolidés de la situation financière

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2016	2015
<b>Actif</b>			
Actifs courants			
Trésorerie et placements temporaires, montant net		432 \$	223 \$
Débiteurs	16	1 471	1 428
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir		9	1
Stocks	1 p)	318	360
Charges payées d'avance		233	213
Avances aux coentreprises immobilières	21 c)	–	66
Actifs dérivés courants	4 h)	11	40
		<b>2 474</b>	2 331
Actifs non courants			
Immobilisations corporelles, montant net	17	10 464	9 736
Immobilisations incorporelles, montant net	18	10 364	9 985
Goodwill, montant net	18	3 787	3 761
Autres actifs à long terme	20	640	593
		<b>25 255</b>	24 075
		<b>27 729 \$</b>	26 406 \$
<b>Passif et capitaux propres</b>			
Passifs courants			
Emprunts à court terme	22	100 \$	100 \$
Créditeurs et charges à payer	23	2 330	1 990
Impôt sur le résultat et autres impôts à payer		37	108
Dividendes à payer	12	284	263
Facturation par anticipation et dépôts de clients	24	737	760
Provisions	25	124	197
Tranche à court terme de la dette à long terme	26	1 327	856
Passifs dérivés courants	4 h)	12	2
		<b>4 951</b>	4 276
Passifs non courants			
Provisions	25	395	433
Dette à long terme	26	11 604	11 182
Autres passifs à long terme	27	736	688
Impôt sur le résultat différé	9 b)	2 107	2 155
		<b>14 842</b>	14 458
Passif		<b>19 793</b>	18 734
Capitaux propres			
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	28	7 917	7 672
Participation ne donnant pas le contrôle		19	–
		<b>7 936</b>	7 672
		<b>27 729 \$</b>	26 406 \$
Passifs éventuels	29		

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

Approuvé par le conseil d'administration,

*W.A. MacKinnon*

William A. MacKinnon  
Administrateur

*R. Auchinleck*

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	Participation ne donnant pas le contrôle	Total
Solde au 1 <sup>er</sup> janvier 2015		609	5 175 \$	141 \$	2 100 \$	38 \$	7 454 \$		
Bénéfice net		–	–	–	1 382	–	1 382		
Autres éléments du résultat global	10	–	–	–	445	21	466		
Dividendes	12	–	–	–	(1 011)	–	(1 011)		
Charge relative à l'attribution d'options sur actions	13 a)	–	–	1	–	–	1		
Option de règlement en capitaux propres net liée aux attributions d'options sur actions	13 d)	1	7	(7)	–	–	–		
Actions ordinaires rachetées dans le cadre des offres publiques de rachat dans le cours normal des activités		(16)	(133)	–	(502)	–	(635)		
Passif au titre de l'engagement relatif au programme de rachat d'actions automatique dans le cadre des offres publiques de rachat dans le cours normal des activités visant des actions ordinaires	28 b)								
Reprise du passif d'ouverture		–	15	–	60	–	75		
Comptabilisation du passif de clôture		–	(14)	–	(46)	–	(60)		
Solde au 31 décembre 2015		594	5 050 \$	135 \$	2 428 \$	59 \$	7 672 \$		
Solde au 1 <sup>er</sup> janvier 2016		<b>594</b>	<b>5 050 \$</b>	<b>135 \$</b>	<b>2 428 \$</b>	<b>59 \$</b>	<b>7 672 \$</b>	<b>– \$</b>	<b>7 672 \$</b>
Bénéfice net		–	–	–	1 223	–	1 223	13	1 236
Autres éléments du résultat global	10	–	–	–	–	(17)	(17)	2	(15)
Dividendes	12	–	–	–	(1 091)	–	(1 091)	–	(1 091)
Actions propres acquises	13 a), 28 b)	(1)	(45)	–	–	–	(45)	–	(45)
Actions réglées sur le capital autorisé	13 a), 28 b)	1	44	–	(3)	–	41	–	41
Option de règlement en capitaux propres net liée aux attributions d'options sur actions	13 d)	–	2	(2)	–	–	–	–	–
Actions ordinaires rachetées dans le cadre des offres publiques de rachat dans le cours normal des activités		(4)	(36)	–	(129)	–	(165)	–	(165)
Reprise du passif d'ouverture au titre de l'engagement relatif au programme de rachat d'actions automatique dans le cadre des offres publiques de rachat dans le cours normal des activités visant des actions ordinaires	28 b)	–	14	–	46	–	60	–	60
Variation des participations dans une filiale	1 a), 31 b)	–	–	239	–	–	239	4	243
Solde au 31 décembre 2016		<b>590</b>	<b>5 029 \$</b>	<b>372 \$</b>	<b>2 474 \$</b>	<b>42 \$</b>	<b>7 917 \$</b>	<b>19 \$</b>	<b>7 936 \$</b>

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

# Tableaux consolidés des flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2016	2015
<b>Activités d'exploitation</b>			
Bénéfice net		<b>1 236 \$</b>	1 382 \$
Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des entrées liées aux activités d'exploitation :			
Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles		<b>2 047</b>	1 909
Impôt sur le résultat différé	9	<b>(42)</b>	68
Charge de rémunération fondée sur des actions, montant net	13 a)	<b>(2)</b>	(38)
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	14 b), g)	<b>93</b>	118
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel		<b>(71)</b>	(94)
Autres		<b>29</b>	(3)
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	31 a)	<b>(71)</b>	214
Entrées liées aux activités d'exploitation		<b>3 219</b>	3 556
<b>Activités d'investissement</b>			
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	31 a)	<b>(2 752)</b>	(2 522)
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre		<b>(145)</b>	(2 048)
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions		<b>(90)</b>	(10)
Avances et apports aux coentreprises immobilières	21 c)	<b>(33)</b>	(50)
Sommes reçues des coentreprises immobilières	21 c)	<b>103</b>	98
Produit des cessions		<b>3</b>	52
Autres		<b>(9)</b>	3
Sorties liées aux activités d'investissement		<b>(2 923)</b>	(4 477)
<b>Activités de financement</b>			
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	31 b) 12 a)	<b>(1 070)</b>	(992)
Rachat d'actions ordinaires à des fins d'annulation	28 b)	<b>(179)</b>	(628)
Émission de titres de créance à long terme	26	<b>5 726</b>	8 973
Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme	26	<b>(4 843)</b>	(6 254)
Émission d'actions par une filiale aux détenteurs d'une participation ne donnant pas le contrôle	1 a)	<b>294</b>	–
Autres		<b>(15)</b>	(15)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement		<b>(87)</b>	1 084
<b>Situation de trésorerie</b>			
Augmentation de la trésorerie et des placements temporaires, montant net		<b>209</b>	163
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début		<b>223</b>	60
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin		<b>432 \$</b>	223 \$
<b>Information supplémentaire sur les flux de trésorerie d'exploitation</b>			
Intérêts versés		<b>(510)\$</b>	(458)\$
Intérêts reçus		<b>4 \$</b>	24 \$
Impôt sur le résultat payé, montant net		<b>(600)\$</b>	(256)\$

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

# Notes annexes

31 décembre 2016

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 et l'impartition des processus d'affaires.

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
<b>APPLICATION GÉNÉRALE</b>	
1. Résumé des principales méthodes comptables	116
2. Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	123
3. Politiques financières liées à la structure du capital	126
4. Instruments financiers	128
<b>ÉLÉMENTS PORTANT SUR LES RÉSULTATS D'EXPLOITATION CONSOLIDÉS</b>	
5. Information sectorielle	134
6. Autres produits d'exploitation	136
7. Charge au titre des avantages du personnel	136
8. Coûts de financement	137
9. Impôt sur le résultat	137
10. Autres éléments du résultat global	139
11. Montants par action	140
12. Dividendes par action	140
13. Rémunération fondée sur des actions	141
14. Avantages du personnel futurs	144
15. Coûts de restructuration et autres coûts	150
<b>ÉLÉMENTS PORTANT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE CONSOLIDÉE</b>	
16. Débiteurs	150
17. Immobilisations corporelles	151
18. Immobilisations incorporelles et goodwill	152
19. Contrats de location	154
20. Autres actifs à long terme	155
21. Coentreprises immobilières	155
22. Emprunts à court terme	157
23. Crédeurs et charges à payer	157
24. Facturation par anticipation et dépôts de clients	157
25. Provisions	158
26. Dette à long terme	159
27. Autres passifs à long terme	161
28. Capital social attribuable aux actions ordinaires	161
29. Passifs éventuels	162
<b>AUTRES</b>	
30. Transactions entre parties liées	165
31. Informations supplémentaires sur les tableaux des flux de trésorerie	166

## 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 « IFRS de l'IASB ») et les principes comptables généralement reconnus du Canada. La date de notre transition aux IFRS de l'IASB a été le 1<sup>er</sup> janvier 2010 et la date d'adoption, le 1<sup>er</sup> janvier 2011.

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 utiles, 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 2016 et 2015 ont été autorisés par notre conseil d'administration pour publication le 9 février 2017.

Méthode comptable	Méthode comptable exigeant un choix plus important parmi les méthodes ou un jugement plus important	
	Oui	Non
<b>APPLICATION GÉNÉRALE</b>		
a) Périmètre de consolidation		X
b) Utilisation d'estimations et de jugements	X	
c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation		X
d) Comptabilité de couverture		X
<b>ÉLÉMENTS PORTANT SUR LES RÉSULTATS D'EXPLOITATION</b>		
e) Comptabilisation des produits	X	
f) Aide publique		X
g) Frais d'acquisition et frais de publicité		X
h) Recherche et développement		X
i) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur	X	
j) Conversion des devises		X
k) Impôt sur le résultat et autres impôts	X	
l) Rémunération fondée sur des actions		X
m) Régimes d'avantages du personnel futurs	X	
<b>ÉLÉMENTS PORTANT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE</b>		
n) Trésorerie et placements temporaires, montant net		X
o) Cession de créances clients		X
p) Stocks		X
q) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles	X	
r) Contrats de location		X
s) Placements		X

### a) Périmètre de consolidation

Nos états financiers consolidés comprennent nos comptes et tous les comptes de nos filiales, la principale étant TELUS Communications Inc., dans laquelle nous avons une participation de 100 %. Actuellement, par l'intermédiaire d'une participation de 100 % dans Société TELUS Communications et dans SOCIÉTÉ TÉLÉ-MOBILE, TELUS Communications Inc. comprend la presque totalité de nos activités dans les secteurs des services mobiles et filaires.

Nos arrangements financiers et ceux de nos filiales en propriété exclusive 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.

Au cours du trimestre clos le 30 juin 2016, il y a eu une modification de notre participation dans notre filiale TELUS International (Cda) Inc., qui regroupe les activités de TELUS International, en raison de l'émission d'actions à Baring Private Equity Asia pour un montant d'environ 302 millions de dollars, compte non tenu des coûts de transaction nets. Nous continuons de contrôler et de consolider cette filiale et les actions qu'elle a émises à Baring Private Equity Asia sont comptabilisées en tant qu'une participation

ne donnant pas le contrôle de 35 %. Relativement à cette transaction, un montant équivalant à 35 % de la valeur comptable nette de la filiale a été porté au crédit de la participation ne donnant pas le contrôle dans nos états consolidés des variations des capitaux propres et le solde net du produit a été porté au crédit du surplus d'apport. Dans le cadre de l'émission d'actions à Baring Private Equity Asia, nous avons également conclu un financement bancaire au sein de la filiale, comme il est décrit à la *note 26 f*).

## b) Utilisation d'estimations et de jugements

La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés à la date des états financiers, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants présentés des produits et des charges au cours de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

### 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		
		Élevé		Faible
IMPORTANCE	Élevée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recouvrabilité des immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéterminée [se reporter à la <i>note 18 c</i>] pour une analyse des principales hypothèses]</li> <li>Recouvrabilité du goodwill [se reporter à la <i>note 18 c</i>] pour une analyse des principales hypothèses]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 <i>note 14 e</i>] pour une analyse des principales hypothèses]</li> </ul>	
	Moyenne	<ul style="list-style-type: none"> <li>Détermination du montant et de la composition des actifs et des passifs d'impôt sur le résultat et d'autres impôts, y compris le montant des économies d'impôt non comptabilisées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durée d'utilité estimative des actifs (se reporter à la <i>note 1 i</i>)</li> <li>Certaines hypothèses économiques utilisées afin de déterminer la provision pour les obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la <i>note 1 g</i>)</li> </ul>	
	Faible	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recouvrabilité des placements à long terme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recouvrabilité des immobilisations corporelles et incorporelles amortissables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Détermination de la provision pour créances douteuses</li> <li>Détermination de la provision pour désuétude des stocks</li> </ul>

### 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 actuelle. Nous prenons dûment en compte le point de vue selon lequel il est raisonnable de s'attendre à des divergences d'opinions sur l'importance ou non d'un poste.
- En ce qui a trait aux transactions génératrices de produits, nous devons exercer des jugements qui influent sur le moment auquel les produits sont comptabilisés. Se reporter à la *note 2 b*) pour une description des modifications importantes apportées aux IFRS de l'IASB qui n'ont pas encore prise d'effet et qui n'ont pas encore été mises en application, mais qui auront une incidence importante sur le moment auquel les produits sont comptabilisés et sur le classement de nos produits présentés à titre de produits tirés des services ou de l'équipement.
- Nous devons exercer des jugements relativement au moment auquel nous avons respecté nos obligations de prestation envers nos clients et déterminer si elles ont été respectées 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 respectées lorsque le matériel a été livré aux utilisateurs finaux et accepté par eux-mêmes (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 de la transaction. 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.

- La décision d'amortir les immobilisations corporelles et incorporelles amortissables selon le mode linéaire, car nous croyons que cette méthode reflète mieux l'utilisation des ressources en relation avec la durée de vie économique de ces actifs qu'une méthode d'amortissement accéléré ne le ferait, et que le mode linéaire est donc plus représentatif de la substance économique liée à l'utilisation sous-jacente de ces actifs.
- La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des jugements qui ont une incidence sur l'information présentée dans les états financiers, qui est examinée régulièrement par notre principal décideur opérationnel et sert à prendre les décisions sur les ressources à affecter et à évaluer la performance (se reporter à la note 5, « Information sectorielle »). L'un de nos jugements importants tient à la distinction que nous faisons entre les activités et les flux de trésorerie de nos secteurs des services mobiles et des services filaires, une telle distinction ayant été touchée de façon importante par la convergence et l'intégration de la technologie et des activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires.

Jusqu'au 31 décembre 2015, nous considérons, en nous basant sur notre jugement, 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 indistinguables. Comme c'est le cas pour la commercialisation de solutions mobiles fixes, le déploiement continu de notre infrastructure de fibres optiques ne reposant pas sur la technologie, conjugué aux réseaux convergents à la fine pointe de la technologie, a eu une incidence importante sur ce jugement.

Il est de plus en plus difficile de faire une distinction objective entre les activités et les flux de trésorerie de nos secteurs des services mobiles et des services filaires, ainsi qu'entre les actifs à l'origine de ces flux de trésorerie. Il se pourrait que le jugement exercé à savoir si ces activités peuvent toujours être considérées comme des composantes individuelles ou des secteurs opérationnels distincts soit modifié dans l'avenir.

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

- Le point de vue selon lequel nos licences de spectre qui sont octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada seront vraisemblablement renouvelées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada, 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 b).
- 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 de la technologie et des activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires qui a eu lieu jusqu'à présent et 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 c).
- 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 :

Instrument financier	Classement comptable				
	Juste valeur par le biais du résultat net <sup>1,2</sup>	Prêts et créances	Disponibles à la vente <sup>3</sup>	Autres passifs financiers	Tranche d'une relation de couverture de flux de trésorerie <sup>4</sup>
<b>Évalué au coût amorti</b>					
Débiteurs		X			
Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties aux coentreprises immobilières		X			
Obligations à court terme				X	
Créditeurs				X	
Provisions				X	
Dettes à long terme				X	
<b>Évalué à la juste valeur</b>					
Trésorerie et placements temporaires	X				
Placements à long terme (sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable) <sup>4</sup>			X		
Dérivés liés aux opérations de change	X				X
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions	X				X

1. Le classement comprend les instruments financiers détenus à des fins de transaction. Certains instruments financiers admissibles qui n'ont pas à être classés comme étant détenus à des fins de transaction peuvent être classés à ce titre si nous en décidons ainsi.
2. Les variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers sont incluses dans le bénéfice net.
3. Les variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers classés comme étant disponibles à la vente, ou la partie efficace des variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers détenus à des fins de couverture, sont incluses dans les autres éléments du résultat global.
4. Les placements à long terme sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable sont classés comme étant disponibles à la vente. En ce qui concerne les placements dans des titres dont la juste valeur peut être évaluée de façon fiable, nous déterminons le classement des instruments sur une base individuelle, au moment de leur comptabilisation initiale.

- Les créances clients qui peuvent être vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance sont comptabilisées comme des prêts et créances. Nous avons choisi ce classement puisqu'il n'était pas prévu que les avantages de la sélection du classement applicable aux instruments disponibles à la vente allaient excéder les coûts découlant de la sélection et de la mise en œuvre de ce classement.
- Les placements à long terme sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable sont comptabilisés comme étant disponibles à la vente. Nous avons choisi ce classement, car nous estimons qu'il fournit une meilleure indication des intentions de la direction en ce qui concerne les placements.
- 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 qui, dans notre cas, peuvent inclure celles concernant les engagements d'achats de stocks, les profits et pertes liés aux opérations de couverture sont inclus dans le coût des stocks et passés en charges lorsque les stocks sont vendus. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis qu'elle se traduit par un meilleur appariement des profits et pertes liés aux opérations de couverture avec les 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.

- 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 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 13 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 des instruments financiers (les « éléments de couverture ») utilisés pour établir les relations de couverture du risque désignées et la totalité, ou une partie, de l'actif, du passif ou de la transaction présentant un risque

identifié pour lequel nous avons pris des mesures (les « éléments couverts »). Nous évaluons l'efficacité anticipée des relations de couverture désignées lors de la mise en place et leur efficacité réelle pour chaque période de présentation de l'information financière par la suite. Nous considérons une relation de couverture désignée comme étant efficace si les conditions essentielles suivantes de l'élément de couverture et de l'élément couvert sont les mêmes : le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert; les dates d'échéance; les dates de paiement, et l'indice des taux d'intérêt (selon le cas). Comme il est indiqué à la *note 4 i)*, toute inefficacité, comme celle qui résulterait d'un écart entre le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert, ou d'une relation de couverture désignée auparavant efficace qui devient inefficace, est reflétée dans les comptes consolidés de résultat et de 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 10*.

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, de télévision, d'hébergement, de technologie de l'information gérée et les services fondés sur l'infonuagique, l'impartition des processus d'affaires, ainsi que certaines solutions en matière de soins de santé] 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 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. Lorsque la situation le permet, ces arrangements à éléments multiples sont divisés en unités de comptabilisation distinctes; la contrepartie reçue est mesurée et répartie entre ces unités de comptabilisation en fonction de leur juste valeur relative (obtenue au moyen d'indications objectives émanant de la société), et nous appliquons ensuite aux unités de comptabilisation les conventions pertinentes en matière de comptabilisation des produits. (Nous estimons que plus des deux tiers de nos produits sont tirés des arrangements à éléments multiples.) Un plafond restreint la contrepartie allouée aux produits et services actuellement transférés dans des arrangements à éléments multiples à un montant qui n'est pas conditionnel à l'exécution d'autres prestations ou à l'obligation de remplir

d'autres conditions d'exécution spécifiées. Selon notre point de vue, le plafond donne lieu à une représentation fidèle du transfert des produits et services puisqu'il reflète la compréhension généralement acceptée par le secteur des télécommunications d'un transfert de produits et services ainsi que les flux de trésorerie s'y rapportant; cependant, une nouvelle norme de comptabilisation des produits, qui n'a pas été encore appliquée, mais qui doit être adoptée d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2018, interdit l'utilisation d'un plafond, comme il est décrit plus en détail à la *note 2*.

Lorsque nous ne tirons aucun avantage identifiable distinct de la remise d'une contrepartie à un client (p. ex., les escomptes et les remises), la contrepartie est comptabilisée en diminution des produits plutôt que comme une charge.

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 justes valeurs relatives sont appropriées.

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.

#### **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 plus en détail à la *note 6*. Les écarts, le cas échéant, entre les taux de subvention intermédiaire et final fixés par le CRTC sont comptabilisés comme une modification des estimations dans la période au cours de laquelle le CRTC fixe définitivement le taux de subvention.

#### **Équipement relatif au secteur des services mobiles et autres**

Nous comptabilisons les produits d'exploitation tirés de notre gamme de produits, y compris les montants liés aux appareils mobiles vendus aux revendeurs et à l'équipement pour les locaux des clients, au moment où les produits sont livrés aux clients finaux et acceptés par ceux-ci, quel que soit le moyen de livraison du produit. En ce qui concerne les appareils mobiles vendus aux revendeurs, nous nous considérons comme étant le principal obligé à l'égard des clients finaux. Les produits tirés des contrats de location simple d'équipement sont comptabilisés selon une formule à la fois systématique et logique (normalement le mode linéaire) sur la durée du bail.

#### **Compte de report pour les zones de desserte autres que celles à coût élevé**

Afin d'encourager la concurrence au chapitre du service de base résidentiel dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé, le CRTC a instauré, en 2002, le concept du mécanisme du compte de report, lequel vise à remplacer les diminutions de prix imposées. Nous avons recours à la méthode du report pour la comptabilisation du compte de report. Nous nous acquittons du passif du compte de report par la réalisation de mesures admissibles. Nous comptabilisons l'amortissement (sur une période ne dépassant pas trois ans) d'une quote-part du compte de report une fois la réalisation des mesures admissibles. Cet amortissement est compris au poste « Autres produits d'exploitation » à titre de composante de l'aide publique, comme il est décrit à la *note 6*.

#### **f) Aide publique**

Nous comptabilisons les montants reçus au titre de l'aide publique au fur et à mesure que les services subventionnés sont fournis ou que les coûts subventionnés sont engagés. Comme il est indiqué à la *note 6*, les montants reçus au titre de l'aide publique sont compris dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global au poste « Autres produits d'exploitation ».

#### **g) Frais d'acquisition et frais de publicité**

Le coût total du matériel mobile vendu aux clients ainsi que les commissions 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 inscrits à l'actif lorsqu'ils sont engagés. Les frais relatifs à l'acquisition de clients qui sont passés en charges sont compris dans les comptes consolidés de résultat et de 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. Les frais liés à la production publicitaire, au temps d'antenne et à l'espace publicitaire sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés.

Se reporter à la *note 2 b)* pour une description des modifications importantes apportées aux IFRS de l'IASB qui n'ont pas encore prise d'effet et qui n'ont pas encore été mises en application, mais qui auront une incidence importante sur le moment auquel les frais relatifs à l'acquisition de clients sont comptabilisés.

#### **h) Recherche et développement**

Les coûts de recherche et développement sont passés en charges, sauf dans les cas où les frais de développement répondent à certains critères d'inscription à l'actif identifiables. Les frais de développement comptabilisés à l'actif sont amortis sur la durée de vie de la production commerciale connexe ou, dans le cas d'immobilisations corporelles utilisables, sont inclus dans le groupe de biens approprié et sont amortis sur leur durée d'utilité estimative.

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

##### **Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles**

Les actifs sont amortis selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative déterminée à partir d'un processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs. L'amortissement comprend l'amortissement des actifs en vertu de contrats de location-financement et l'amortissement des améliorations locatives. Les améliorations locatives sont en général amorties sur leur durée de service moyenne prévue ou sur la durée du bail, selon la moins longue des deux durées. Les immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité déterminée (les « immobilisations incorporelles amortissables ») sont amorties selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative, laquelle est revue au moins sur une base annuelle et ajustée au besoin. Comme le mentionne la *note 1 b)*, le recours au mode d'amortissement linéaire représente un jugement important pour nous.

La durée d'utilité estimative de la plupart de nos immobilisations corporelles amortissables se détaille comme suit :

	Durée d'utilité estimative <sup>1</sup>
Actifs liés au réseau	
À l'extérieur des installations	17 à 40 ans
À l'intérieur des installations	4 à 17 ans
Équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles	5 à 10 ans
Autres éléments des immobilisations corporelles amortissables	3 à 40 ans

1. Le taux combiné d'amortissement pour l'exercice clos le 31 décembre 2016 était de 5,0 % (2015 – 4,8 %). Ce taux est calculé au moyen de la division de l'amortissement par la valeur comptable brute moyenne des actifs amortissables sur la période de présentation de l'information financière.

La durée d'utilité estimative de la plupart de nos immobilisations incorporelles amortissables se détaille comme suit :

	Durée d'utilité estimative
Abonnés des services filaires	25 ans
Contrats avec les clients, relations clients connexes et droits dans un bail	6 à 10 ans
Logiciels	2 à 7 ans
Servitudes et autres	5 à 30 ans

### Perte de valeur – généralités

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

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

Le processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs tient compte de certains éléments comme le moment où survient l'obsolescence technologique, les pressions concurrentielles et les plans d'utilisation future de l'infrastructure; de telles considérations peuvent aussi indiquer que la valeur comptable d'un actif pourrait ne pas être recouvrable. Si la valeur comptable d'un actif était considérée comme non recouvrable, une perte de valeur serait comptabilisée.

### Perte de valeur – immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée; goodwill

La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill est soumise à un test de dépréciation périodique. Les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill doivent être soumis à un test de dépréciation au moins une fois par année, mais la fréquence de ce test est généralement dictée par les événements et les changements de situation pertinents. Nous avons choisi le mois de décembre pour effectuer notre test annuel.

Nous évaluons nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie à la valeur comptable de nos unités génératrices 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). 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 des unités génératrices de trésorerie à leur valeur comptable (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, le montant excédentaire serait d'abord comptabilisé en réduction de la valeur comptable du goodwill et le reste serait comptabilisé au prorata en réduction des valeurs comptables des actifs de l'unité génératrice de trésorerie.

### j) 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 comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante des coûts de financement, comme il est indiqué à la *note 8*. La comptabilité de couverture est appliquée en certaines circonstances précises qui sont décrites plus en détail à la *note 1 d*) précédente.

Nous détenons des filiales étrangères qui n'utilisent pas le dollar canadien comme monnaie fonctionnelle. Les profits et les pertes de change découlant de la conversion en dollars canadiens des comptes de ces filiales étrangères à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010 sont comptabilisés à titre de composante des autres éléments du résultat global présentés à la *note 10*.

### k) Impôt sur le résultat et autres impôts

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

Nous comptabilisons la totalité des variations des taux d'imposition quasi adoptés ayant une incidence sur les actifs et les passifs d'impôt différé pendant la période au cours de laquelle les variations des taux d'imposition sont quasi adoptés. 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 changent constamment. Par conséquent, il y a habituellement certaines des questions fiscales qui sont ambiguës et qui se traduisent par des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous comptabilisons uniquement l'avantage d'impôt sur le résultat d'une position incertaine lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le traitement fiscal définitif de la position adoptée donnera lieu à la réalisation de l'avantage d'impôt sur le résultat. 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 comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante des coûts de financement.

Nos activités de recherche et développement peuvent être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement pour lesquels l'admissibilité constitue une question complexe. Nous comptabilisons uniquement les crédits d'impôt à l'investissement lorsqu'il existe une assurance raisonnable que l'admissibilité finale de nos activités de recherche et développement se traduira par la réception de ces crédits d'impôt, lesquels sont alors comptabilisés selon la méthode de la réduction du coût, en vertu de laquelle ils sont déduits des dépenses ou des actifs auxquels ils se rapportent, comme il est indiqué à la note 9 c).

## I) Rémunération fondée sur des actions

### Généralités

Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits en une seule fois à un moment futur précis (« acquisition en bloc »), nous comptabilisons la charge de façon linéaire sur la période d'acquisition des droits. Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits par tranches (« acquisition graduelle »), nous comptabilisons la charge selon la méthode de répartition accélérée. Une estimation des renoncements 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.

### 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 13 d), sont comptabilisées à titre d'instruments de capitaux propres. Nous avons choisi la méthode de comptabilité à la juste valeur des instruments de capitaux propres pour l'option de règlement en capitaux propres net étant donné qu'elle est conforme au traitement comptable qui convient aux attributions d'options sur actions connexes.

### Unités d'actions restreintes

En ce qui a trait aux unités d'actions restreintes non assujetties à une condition de performance liée au marché présentées à la note 13 b), nous comptabilisons un passif égal au nombre des unités d'actions restreintes sur lesquelles les droits sont acquis, multiplié par la juste valeur de marché des actions ordinaires correspondantes à la fin de la période de présentation de l'information financière [à moins que la comptabilité de couverture ne soit appliquée, comme il est indiqué à la note 1 d) précédente]. De la même façon, nous comptabilisons un passif pour le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au marché en utilisant une juste valeur déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. La charge liée aux unités d'actions restreintes dont les droits ne seront en fin de compte pas acquis est contrepassée en diminution de la charge qui a été auparavant enregistrée pour celles-ci.

## m) 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 8.

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 10 et 14. Nous déterminons le montant maximal des avantages économiques découlant des actifs au titre des régimes en fonction des diminutions des cotisations futures aux régimes.

Au moins une fois par année, les hypothèses clés portant sur les régimes à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Comme le mentionne la note 1 b), il s'agit d'estimations importantes pour nous. Lorsque les hypothèses clés des régimes à prestations définies varient considérablement de leurs valeurs à la clôture de l'exercice précédent, les écarts actuariels découlant de ces variations significatives sont comptabilisés sur une base provisoire.

### Régimes à cotisations définies

Nous comptabilisons le régime de retraite des travailleurs des télécommunications et le régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique, qui couvrent certains de nos employés et offrent des prestations définies à leurs membres, selon la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations définies. En l'absence de réglementation aux fins du calcul de la quote-part de la situation financière et de la performance du régime sous-jacentes attribuables à chaque employeur participant aux régimes et en l'absence d'ententes contractuelles entre les régimes et les employeurs participants sur le financement de tout déficit (ou distribution de tout surplus), nous comptabilisons ces régimes comme des régimes à cotisations définies conformément à la Norme comptable internationale 19, *Avantages du personnel*.

## n) 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.

## o) Cession de créances clients

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 la décomptabilisation des créances clients cédées.

## p) Stocks

Nos stocks se composent essentiellement d'appareils mobiles, de pièces et d'accessoires [d'un montant total de 266 millions de dollars (2015 – montant total de 319 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. Les réductions de valeur à la valeur nette de réalisation effectuées antérieurement sont reprises, s'il se produit une hausse subséquente de la valeur des stocks connexes. Le coût des biens vendus pour l'exercice clos le 31 décembre 2016 totalisait 1 837 millions de dollars (2015 – 1 806 millions de dollars).

## q) 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 8*. Le taux servant au calcul du coût de financement inscrit à l'actif est fondé sur le coût moyen pondéré de nos 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 6*, est comptabilisé dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global au poste « Autres produits d'exploitation ».

#### Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

Les provisions pour passifs, comme l'indique la *note 25*, sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont inscrits à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé. Au cours des périodes subséquentes, le passif est ajusté 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 inscrit 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 8*, est prise en compte dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante des coûts de financement.

#### r) Contrats de location

Les contrats de location sont classés comme des contrats de location-financement ou de location simple, selon leurs modalités. Se reporter à la *note 2* pour une description des modifications importantes apportées aux IFRS de l'IASB qui n'ont pas encore pris d'effet et qui n'ont pas encore été mises en application, mais qui auront une incidence importante sur le moment auquel les charges liées aux contrats de location simple sont comptabilisées, sur leur comptabilisation aux états consolidés de la situation financière, ainsi

que sur leur classement dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global et dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

Lorsque nous sommes le locataire, les actifs loués en vertu de contrats de location-financement sont amortis selon le mode linéaire sur la durée prévue d'utilisation. Les obligations découlant des contrats de location-financement sont réduites des loyers, déduction faite de l'intérêt théorique.

#### s) Placements

Nous comptabilisons nos placements dans les sociétés sur lesquelles nous exerçons une influence notable selon la méthode de la mise en équivalence. Selon cette méthode, le placement est d'abord comptabilisé au coût et ensuite ajusté pour refléter notre quote-part des bénéfices ou des pertes des entreprises détenues, et le montant des distributions des bénéfices reçus. L'excédent du coût d'un placement mis en équivalence sur sa valeur comptable sous-jacente à la date d'acquisition, sauf pour le goodwill, est amorti sur la durée d'utilité estimative de l'actif sous-jacent auquel le coût excédentaire se rapporte.

De même, nous comptabilisons notre participation dans les coentreprises immobilières, décrite plus en détail à la *note 27*, au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Les profits et les pertes latents découlant des transactions conclues avec les (y compris les apports aux) coentreprises immobilières sont différés proportionnellement à notre participation restante dans les coentreprises immobilières.

Nous comptabilisons nos autres placements comme étant disponibles à la vente à leur juste valeur à moins que ceux-ci ne soient des titres de placement qui n'ont pas de cours du marché sur un marché actif ou qui n'ont pas d'autres indications objectives et claires de juste valeur. Lorsque nous ne comptabilisons pas nos placements disponibles à la vente à leur juste valeur, nous utilisons la méthode du coût en vertu de laquelle les placements sont initialement comptabilisés au coût et les bénéfices obtenus de ces placements ne sont comptabilisés que dans la mesure où ils sont reçus ou à recevoir. Les coûts des placements vendus ou les montants reclassés des autres éléments du résultat global aux résultats sont établis selon une identification spécifique.

À moins qu'un placement disponible à la vente ne subisse une baisse de valeur importante ou prolongée, les valeurs comptables des placements disponibles à la vente sont ajustées à leurs justes valeurs estimatives et le montant d'un tel ajustement est inclus dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante des autres éléments du résultat global. Lorsqu'un placement subit une baisse de valeur importante ou prolongée, la valeur comptable de ce placement comptabilisé selon la méthode de la mise en équivalence, comme étant disponible à la vente ou selon la méthode du coût est réduite à sa juste valeur estimative et le montant de cette réduction est comptabilisé dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global au poste « Autres produits d'exploitation ».

## 2

### Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

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

En janvier 2016, l'International Accounting Standards Board a publié des modifications apportées à IAS 7, *Tableaux des flux de trésorerie*, dans le cadre de son initiative concernant les informations à fournir. Les modifications s'appliquent aux exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017; nous les avons cependant appliquées à l'exercice clos le 31 décembre 2016, comme il est décrit à la *note 31 b)*, et l'application de ces modifications n'a eu aucune incidence significative sur notre performance financière ni sur les informations fournies.

Les améliorations annuelles des IFRS pour le Cycle 2012–2014 s'appliquent aux exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, et cette application

n'a eu aucune incidence sur notre performance financière ni sur les informations fournies.

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

- IFRS 9, *Instruments financiers*, s'applique aux exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018. La nouvelle norme comprend un modèle de classement et d'évaluation des instruments financiers, un modèle unique et prospectif de dépréciation fondé sur les pertes attendues et une approche remaniée de la comptabilité de couverture. Selon les faits et circonstances actuels, nous ne nous attendons pas à ce que l'application de cette norme ait des répercussions significatives sur notre performance financière ni sur les informations à fournir.

- IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, s'applique aux exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, date qui reflète le report de un an approuvé par l'International Accounting Standards Board le 22 juillet 2015. L'International Accounting Standards Board et le Financial Accounting Standards Board des États-Unis ont collaboré à ce projet conjoint ayant pour objectif de clarifier les principes relatifs à la comptabilisation des produits. La nouvelle norme a été publiée en mai 2014 et remplace les normes et interprétations existantes, y compris IAS 18, *Produits des activités ordinaires*. En avril 2016, l'International Accounting Standards Board a publié des éclaircissements relatifs à IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, afin de clarifier l'application de certains des aspects plus complexes de la norme. Nous évaluons actuellement l'incidence et les dispositions transitoires de la nouvelle norme; cependant, nous prévoyons appliquer la norme aux périodes précédentes de manière rétrospective, sous réserve des mesures de simplification permises et choisies.

L'incidence de la nouvelle norme et le caractère significatif de cette incidence seront différents pour chaque secteur et chaque entité. Tout comme de nombreuses autres entreprises de télécommunications, nous nous attendons, à l'heure actuelle, à ce que l'application de la norme ait une incidence significative pour la société, principalement en ce qui a trait au moment auquel les produits doivent être comptabilisés, au classement des produits, en ce qui a trait à la comptabilisation à l'actif des coûts liés à la conclusion d'un contrat avec un client et, possible-ment, à la comptabilisation à l'actif des coûts liés à l'exécution de contrats (tels qu'ils sont définis par la nouvelle norme).

#### **Moment auquel les produits doivent être comptabilisés et classement des produits**

Le moment auquel les produits doivent être comptabilisés et le classement des produits selon qu'ils sont tirés des services ou de l'équipement seront touchés, puisque la méthode actuelle du plafond n'aura plus d'incidence sur la répartition de la contrepartie dans des arrangements à éléments multiples (des solutions pour nos clients pouvant nécessiter la prestation de plusieurs services et la fourniture de plusieurs produits à des moments différents ou au cours de périodes différentes).

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

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

De même, l'évaluation, sur la durée d'un contrat, du total des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat ne sera pas touchée par la nouvelle norme, mais cette dernière aura une incidence sur le moment auquel les coûts doivent être comptabilisés. La nouvelle

norme fera en sorte que les coûts d'acquisition du contrat et les coûts liés à l'exécution du contrat du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires, s'ils sont significatifs, seront comptabilisés à l'actif et subséquemment passés en charges sur la durée du contrat, sur une base rationnelle et systématique, conformément au mode de transfert des biens ou services auxquels l'actif est associé. Bien que les facteurs économiques sous-jacents liés aux transactions demeureront les mêmes, au cours des périodes de croissance soutenue du nombre de nouvelles connexions d'abonnés, en supposant des coûts comparables d'acquisition et d'exécution du contrat par appareil, les mesures de la rentabilité absolues sembleraient plus élevées que celles déterminées selon notre pratique courante (qui consiste à comptabiliser en charges ces coûts immédiatement).

#### **Mise en œuvre**

Nos activités et les systèmes connexes sont complexes, et notre comptabilisation de millions de contrats pluriannuels conclus avec nos clients sera touchée. Fait important, nous devons, relativement aux activités de comptabilisation connexes, recueillir des données historiques concernant des millions de contrats pluriannuels existants qui devraient être touchés par la transition à la nouvelle norme. Nous nous attendons à devoir consacrer, au moins jusqu'au milieu ou à la fin de 2017, le temps et les efforts nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre des méthodes comptables, des estimations, des jugements et des processus (y compris les exigences supplémentaires critiques liées à nos systèmes informatiques) nécessaires pour assurer la conformité à la nouvelle norme. En conséquence, il nous est actuellement impossible d'effectuer des estimations quantitatives raisonnables de l'incidence de la nouvelle norme.

Lorsque nous aurons élaboré et mis en œuvre les méthodes comptables, les estimations, les jugements et les processus nécessaires, nous amorcerons la compilation supplémentaire de données historiques, ainsi que la comptabilisation de ces données, étapes qui sont nécessaires pour adopter la nouvelle norme et pour effectuer des estimations quantitatives raisonnables (qui seront également assujetties à un contrôle interne supplémentaire à l'égard de l'information financière) de l'incidence de la nouvelle norme. En conséquence, il nous est actuellement impossible d'effectuer des estimations quantitatives raisonnables de l'incidence de la nouvelle norme, et il se pourrait qu'il nous soit impossible d'effectuer de telles estimations avant la clôture de nos états financiers consolidés annuels au 31 décembre 2017.

#### **Exemple**

Afin de faciliter la compréhension de l'incidence de la nouvelle norme sur le moment crucial auquel les transactions doivent être comptabilisées et sur le classement des transactions, nous avons élaboré l'exemple ci-dessous, qui fait ressortir la différence entre l'incidence prévue actuelle de la mise en application de la nouvelle norme sur certains postes principaux des états financiers relativement à un contrat donné d'une durée de 24 mois conclu avec un consommateur visant des services mobiles postpayés (appareil et services) faisant intervenir un revendeur, et l'incidence des méthodes comptables appliquées à l'heure actuelle.

L'incidence prévue actuelle de la nouvelle norme figurant dans l'exemple ci-dessous doit être considérée avec circonspection et, même si elle dresse un portrait raisonnable d'une transaction représentative, elle ne doit pas faire l'objet d'une extrapolation pour l'appliquer à l'ensemble de nos contrats conclus avec des clients car :

- Les variations des hypothèses et montants sous-jacents ne sont pas linéaires – en ce qui concerne cet exemple, le profil dynamique des expirations de contrat de nos abonnés des services mobiles (qui tient compte actuellement, entre autres, des fluctuations saisonnières de la conclusion de contrats), la composition dynamique des ajouts bruts d'abonnés et du volume de fidélisation (les ajouts bruts d'abonnés et le nombre de clients fidèles totalisait environ 3,5 millions pour chacun des exercices clos les 31 décembre 2016 et 2015), le profil dynamique d'établissement des prix pour nos abonnés aux services mobiles

(qui tient compte actuellement, entre autres, des choix initiaux et subséquents effectués par les clients en ce qui concerne les appareils, les forfaits et le niveau de financement de l'appareil) et le choix dynamique du canal de distribution par le client (en raison des coûts d'acquisition de contrats qui varient actuellement selon le canal de distribution), constituent, tous ensemble, des facteurs très importants pour évaluer comment les changements au titre du moment de la comptabilisation et du classement découlant de la nouvelle norme auront une incidence sur nous, et ces facteurs n'ont pas été pris en compte dans cet exemple.

- L'exemple ne tient pas compte de l'incidence de l'application rétrospective lors de l'adoption.
- L'exemple représente seulement une des nombreuses manières dont nous pouvons fournir à nos clients l'accès à notre infrastructure de télécommunications afin que ceux-ci l'utilisent.
- L'effet composé des conclusions et expirations continues de millions de contrats pluriannuels conclus avec nos clients devrait quelque peu atténuer l'incidence prononcée du moment de la comptabilisation d'un contrat donné sur les résultats d'exploitation.

Aux 31 décembre et pour les exercices clos les 31 décembre (en dollars)	Principaux résultats <sup>1</sup> en appliquant les méthodes comptables actuelles				Principaux résultats <sup>1</sup> en appliquant IFRS 15			
	Exercice 1	Exercice 2	Exercice 3	Total	Exercice 1	Exercice 2	Exercice 3	Total
<b>RÉSULTATS D'EXPLOITATION</b>								
<b>Produits d'exploitation</b>								
Services	80 \$	960 \$	880 \$	1 920 \$	61 \$	731 \$	670 \$	1 462 \$
Équipement	400	–	–	400	858	–	–	858
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	480	960	880	2 320	919	731	670	2 320
<b>Charges d'exploitation compte non tenu des coûts des services</b>								
Achat de biens et services	990	–	–	990	856	70	64	990
<b>Incidence sur le bénéfice d'exploitation compte non tenu des coûts des services</b>	(510)	960	880	1 330	63	661	606	1 330
Impôt sur le résultat	(138)	259	238	359	17	178	164	359
<b>Incidence sur le bénéfice net compte non tenu des coûts des services</b>	(372)\$	701 \$	642 \$	971 \$	46 \$	483 \$	442 \$	971 \$
<b>RAPPROCHEMENT DES PRODUITS COMPTABILISÉS ET DES MONTANTS FACTURÉS AU CLIENT</b>								
Produits comptabilisés	480 \$	960 \$	880 \$	2 320 \$	919 \$	731 \$	670 \$	2 320 \$
Produits comptabilisés initialement mais non facturables initialement et donc initialement comptabilisés à titre d'actif sur contrat <sup>2</sup>	–	–	–	–	(458)	–	–	(458)
Actif sur contrat <sup>2</sup> amorti et facturé au client	–	–	–	–	19	229	210	458
Total des montants facturés au client	480 \$	960 \$	880 \$	2 320 \$	480 \$	960 \$	880 \$	2 320 \$

#### INCIDENCE SUR LA SITUATION FINANCIÈRE DES DIFFÉRENCES DÉCOULANT DES ÉLÉMENTS MENTIONNÉS CI-DESSUS

##### Actif

###### Actifs courants

Actif sur contrat <sup>2</sup>	229 \$	210 \$	– \$
Charges payées d'avance et autres	70	64	–

###### Actifs non courants

Actif sur contrat	210	–	–
Autres actifs à long terme	64	–	–
	573 \$	274 \$	– \$

##### Passifs et capitaux propres

###### Passifs courants

Facturation par anticipation et dépôts de clients <sup>2</sup>	– \$	– \$	– \$
--	------	------	------

###### Passifs non courants

Impôt sur le résultat différé	155	74	–
-------------------------------	-----	----	---

##### Capitaux propres

Actions ordinaires	418	200	–
	573 \$	274 \$	– \$

#### INCIDENCE SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE DES ÉLÉMENTS MENTIONNÉS CI-DESSUS

##### Activités d'exploitation

Incidence sur le bénéfice net <u>compte non tenu</u> des coûts des services	(372)\$	701 \$	642 \$	971 \$	46 \$	483 \$	442 \$	971 \$
Ajustements pour le rapprochement des incidences sur les (sorties) entrées liées aux activités d'exploitation								
Impôt sur le résultat différé	(138)	259	238	359	17	178	164	359
Variation du fonds de roulement	–	–	–	–	(573)	299	274	–
Incidence sur les (sorties) entrées liées aux activités d'exploitation	(510)\$	960 \$	880 \$	1 330 \$	(510)\$	960 \$	880 \$	1 330 \$

1. Cet exemple d'un contrat donné d'une durée de 24 mois conclu avec un consommateur visant des services mobiles postpayés (appareil et services) faisant intervenir un revendeur a pour objectif d'illustrer les différences entre nos méthodes comptables actuelles et les incidences comptables que nous prévoyons actuellement au moment de l'application de la nouvelle norme. La comptabilisation des coûts des services connexes, comme les charges d'exploitation des services de réseau, ne devrait pas différer lors de l'application de la nouvelle norme et, par conséquent, les coûts des services connexes ont été exclus de cet exemple. Cet exemple est fondé sur un de nos placements réels, daté du 30 novembre 2016.

Cet exemple tient compte d'un début de contrat le 1<sup>er</sup> décembre du premier exercice. Le contrat se poursuit jusqu'à son expiration, avec une fin de contrat 24 mois plus tard, soit le 30 novembre du troisième exercice. Dans cet exemple, le prix de transaction minimal (montant minimal dépensé) peut être déterminé et, par conséquent, ce prix peut être considéré comme le prix de transaction du contrat. Dans cet exemple, les achats de biens et services comprennent le coût de l'appareil vendu (850 \$) et les coûts d'acquisition du contrat (ce qui, dans cet exemple, correspond aux commissions, soit 140 \$).

Pour simplifier cet exemple :

- aucune provision n'a été prise pour la taxe de vente ou la taxe à valeur ajoutée facturée au client parallèlement aux transactions génératrices de produits;
  - un taux d'imposition de 27 % a été appliqué pour tous les exercices et l'ensemble de l'impôt sur le résultat est considéré comme différé;
  - les montants facturés au client sont reçus lorsqu'ils sont exigibles; nos charges mensuelles récurrentes s'élevaient à 80 \$ par mois sur la durée du contrat et s'ajoutaient à un paiement initial de 400 \$ lors de la conclusion du contrat.
2. La nouvelle norme exige que l'actif et le passif sur contrat relatif à un contrat (facturations par anticipation et facturations au client) soient présentés à un montant net à l'état de la situation financière. Pour simplifier cet exemple, le reclassement de ce poste de l'état de la situation financière n'a pas été effectué.

- En janvier 2016, l'International Accounting Standards Board a publié IFRS 16, *Contrats de location*. Cette norme s'applique aux exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019 et remplace IAS 17, *Contrats de location*. Sa mise en application anticipée est permise, mais cette norme ne peut toutefois pas être mise en application avant IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*. L'International Accounting Standards Board et le Financial Accounting Standards Board des États-Unis ont collaboré pour modifier la comptabilisation, par le preneur, des contrats de location, généralement en éliminant la distinction entre contrats de location simple et contrats de location-financement et, conformément aux IFRS de l'IASB, en introduisant un modèle unique de comptabilisation par le preneur.

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

La nouvelle norme n'aura pas d'incidence sur l'évaluation du total des charges liées aux contrats de location sur la durée du contrat. Cependant, elle donnera lieu à une accélération de la comptabilisation de ces charges pour les contrats qui seraient actuellement comptabilisés comme des contrats de location simple. L'International Accounting Standards Board s'attend à ce que cette incidence soit atténuée pour un preneur qui possède un portefeuille de contrats de location assortis de dates d'expiration et de durées diverses. La présentation dans le compte de résultat et de résultat global exigée par la nouvelle norme donnera lieu à la présentation de la plupart des charges liées aux contrats à titre d'amortissement des

actifs liés aux contrats et des coûts de financement découlant des passifs liés aux contrats, plutôt qu'à titre d'achats de biens et de services, et le bénéfice d'exploitation présenté sera en conséquence plus élevé en vertu de la nouvelle norme.

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

Nous évaluons actuellement l'incidence et les dispositions transitoires de la nouvelle norme; cependant, nous prévoyons appliquer la norme aux périodes précédentes de manière rétrospective, sous réserve des mesures de simplification permises et choisies. À l'heure actuelle, nous prévoyons appliquer la nouvelle norme concurremment avec la mise en application initiale d'IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*. Nous nous attendons à devoir consacrer, au moins jusqu'à la fin de 2017, le temps et les efforts nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre des méthodes comptables, des estimations et des processus (y compris les exigences supplémentaires liées à nos systèmes informatiques) nécessaires pour assurer la conformité à la nouvelle norme. Nous nous attendons à ce que la nouvelle norme ait une incidence significative sur nos états consolidés de la situation financière, ainsi que sur nos mesures financières liées à la dette et aux résultats d'exploitation; toutefois, il nous est actuellement impossible d'effectuer des estimations quantitatives raisonnables de l'incidence de la nouvelle norme.

### 3

## 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.

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 et des risques liés à notre infrastructure de télécommunications. 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 ou 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 le ratio dette nette/bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (le « BAIIA\* ») excluant les coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que les ratios de distribution.

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, le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts et le bénéfice net ajusté sont des mesures qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres sociétés. Le calcul de ces mesures se présente comme dans le tableau qui suit. La dette nette est un élément d'un ratio servant à déterminer la conformité aux clauses restrictives s'appliquant à la dette.

\*Le BAIIA est une mesure qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits d'exploitation diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous avons publié des indications au sujet du BAIIA et l'avons inclus dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et qu'il sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.

Le ratio de distribution présenté est une mesure historique équivalant au total des dividendes déclarés par action ordinaire des quatre derniers trimestres, comptabilisés dans les états financiers, divisé par le total du bénéfice par action de base pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires (divisé par le bénéfice par action de base annuel si le montant présenté se rapporte à un exercice). Le ratio

de distribution du bénéfice net ajusté présenté, qui est également une mesure historique, varie du fait qu'il exclut le profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, les profits nets et le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières, la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et les ajustements liés à l'impôt sur le résultat.

Nos objectifs financiers en 2016, qui sont revus une fois par an et qui sont demeurés inchangés par rapport à 2015 comprenaient les objectifs financiers énoncés dans le tableau suivant. Nous estimons que nos objectifs financiers s'alignent sur notre stratégie à long terme.

Aux 31 décembre ou pour les périodes de 12 mois closes à ces dates (en millions de dollars)	Objectif	2016	2015
<b>Composantes des ratios d'endettement et de couverture</b>			
Dette nette <sup>1</sup>		<b>12 652 \$</b>	11 953 \$
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts <sup>2</sup>		<b>4 708 \$</b>	4 488 \$
Montant net des charges d'intérêts <sup>3</sup>		<b>566 \$</b>	465 \$
<b>Ratio d'endettement</b>			
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	2,00–2,50 <sup>4</sup>	<b>2,69</b>	2,66
<b>Ratios de couverture</b>			
Couverture par le bénéfice <sup>5</sup>		<b>4,0</b>	4,8
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts <sup>6</sup>		<b>8,3</b>	9,7
<b>Autres mesures</b>			
Ratio de distribution du bénéfice net ajusté <sup>7</sup>		<b>77 %</b>	73 %
Ratio de distribution	65 %–75 % <sup>8</sup>	<b>89 %</b>	73 %

1. La dette nette est calculée comme suit :

Aux 31 décembre	Note	2016	2015
Dette à long terme	26	<b>12 931 \$</b>	12 038 \$
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme		<b>67</b>	52
(Actifs) passifs dérivés, montant net		<b>20</b>	(14)
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)		<b>(34)</b>	–
Trésorerie et placements temporaires, montant net		<b>(432)</b>	(223)
Emprunts à court terme	22	<b>100</b>	100
<b>Dette nette</b>		<b>12 652 \$</b>	11 953 \$

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

Exercices clos les 31 décembre	Note	2016	2015
BAIIA	5	<b>4 229 \$</b>	4 262 \$
Coûts de restructuration et autres coûts	15	<b>479</b>	226
<b>BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts</b>		<b>4 708 \$</b>	4 488 \$

3. Le montant net des charges d'intérêts est le montant net des coûts de financement, excluant les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel, les économies liées à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et le remboursement à l'échéance de titres de créance, calculé sur 12 mois (les charges comptabilisées à l'égard de la prime au titre du remboursement par anticipation, le cas échéant, sont incluses dans le montant net des charges d'intérêts).

4. Notre fourchette cible à long terme pour le ratio d'endettement est de 2,00 à 2,50 fois. Au 31 décembre 2016, le ratio sortait de cette fourchette cible à long terme. À court terme, nous pourrions laisser ce ratio sortir de la fourchette cible (pour saisir les occasions de placement à long terme), et ce cas s'est déjà présenté, mais nous nous efforcerons de faire en sorte que ce ratio revienne dans la fourchette cible à moyen terme, car nous sommes

d'avis que cette fourchette s'aligne sur notre stratégie à long terme. Nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation n'est pas supérieur à 4,00:1,00 (se reporter à la note 26 d). Le calcul du ratio d'endettement est essentiellement semblable au calcul du ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.

5. La couverture par le bénéfice est le bénéfice net avant les charges liées aux coûts d'emprunt et la charge d'impôt sur le résultat divisé par les charges liées aux coûts d'emprunt (intérêts sur la dette à long terme; intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts; prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme); et réintégration des intérêts inscrits à l'actif.

6. La couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts divisé par le montant net des charges d'intérêts. Cette mesure est essentiellement semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.

7. Le bénéfice net ajusté attribuable aux actions ordinaires est calculé comme suit :

Périodes de 12 mois closes les 31 décembre	2016	2015
<b>Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires</b>	<b>1 223 \$</b>	1 382 \$
Profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, déduction faite de l'impôt sur le résultat	<b>(13)</b>	–
Profit et bénéfice net lié à la participation découlant d'un projet de réaménagement immobilier, déduction faite de l'impôt sur le résultat	<b>(16)</b>	–
Provisions au titre de l'acquisition d'entreprises, déduction faite de l'impôt sur le résultat	<b>15</b>	–
Charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis, déduction faite de l'impôt sur le résultat	<b>224</b>	–
Ajustements liés à l'impôt sur le résultat	<b>(17)</b>	1
<b>Bénéfice net ajusté attribuable aux actions ordinaires</b>	<b>1 416 \$</b>	1 383 \$

8. Notre indication visée est un ratio de distribution de 65 % à 75 % des bénéfices prévisibles, sur une base prospective. Nous estimons que nous respecterons notre indication visée, sur une base prospective.

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts était de 2,69 fois au 31 décembre 2016, en hausse par rapport à 2,66 à l'exercice précédent. L'augmentation de la dette nette a donné lieu à une augmentation de 0,16 du ratio, en grande partie neutralisée par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts qui a donné lieu à une diminution de 0,13 du ratio. Le ratio de couverture par le bénéfice était de 4,0 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2016, soit une baisse comparativement à 4,8 fois à l'exercice précédent. L'augmentation des coûts d'emprunt s'est traduite par une baisse de 0,3 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 0,5 du ratio. Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est établi à 8,3 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2016, en baisse par rapport à 9,7 fois à l'exercice précédent. L'augmentation du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts a donné lieu à une augmentation de 0,4 du ratio, tandis que la hausse du montant net des charges d'intérêts a donné lieu à une diminution de 1,8 du ratio.

## 4

## Instruments financiers

## a) Risques – aperçu

Nos instruments financiers et la nature de certains risques auxquels ils pourraient être assujettis sont présentés dans le tableau suivant.

Instrument financier	Risques				
	Crédit	Liquidité	Risques de marché		Autre risque de prix
Change			Taux d'intérêt		
<b>Évalué au coût amorti</b>					
Débiteurs	X		X		
Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière				X	
Obligations à court terme		X	X	X	
Créditeurs		X	X		
Provisions (incluant les créditeurs à l'égard de la restructuration)		X	X		X
Dette à long terme		X	X	X	
<b>Évalué à la juste valeur</b>					
Trésorerie et placements temporaires	X		X	X	
Placements à long terme (sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable) <sup>1</sup>			X		X
Dérivés liés aux opérations de change <sup>2</sup>	X	X	X		
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions <sup>2</sup>	X	X			X

1. Les placements à long terme sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable sont évalués à la juste valeur, si celle-ci peut être évaluée de façon fiable.

2. Les instruments financiers dérivés font l'objet d'une politique qui prescrit qu'aucune transaction concernant des dérivés 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.

## 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)	2016	2015
Trésorerie et placements temporaires, montant net	432 \$	223 \$
Débiteurs	1 471	1 428
Actifs dérivés	17	40
	1 920 \$	1 691 \$

## Trésorerie et placements temporaires

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 est effectué pour 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.

Le tableau suivant présente l'analyse du classement chronologique des créances clients qui n'avaient pas fait l'objet d'une provision aux dates des états consolidés de la situation financière. Au 31 décembre 2016, la durée de vie moyenne pondérée des créances clients était de 26 jours (2015 – 28 jours) et la durée de vie moyenne pondérée des créances clients en souffrance était de 61 jours (2015 – 62 jours). Tous frais de retard sur les soldes impayés non courants des créances clients étaient imputés au taux du marché fondé sur le secteur ou négociés.

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2016	2015
<b>Créances clients, déduction faite de</b>			
<b>la provision pour créances douteuses</b>			
Moins de 30 jours après la date de facturation		<b>897 \$</b>	823 \$
De 30 à 60 jours après la date de facturation		<b>176</b>	208
De 61 à 90 jours après la date de facturation		<b>35</b>	52
Plus de 90 jours après la date de facturation		<b>55</b>	64
		<b>1 163 \$</b>	1 147 \$
Créances clients	16	<b>1 217 \$</b>	1 199 \$
Provision pour créances douteuses		<b>(54)</b>	(52)
		<b>1 163 \$</b>	1 147 \$

Nous maintenons des provisions pour les pertes sur créances potentielles liées aux créances douteuses. La conjoncture, les informations historiques, les raisons pour lesquelles les comptes sont en souffrance ainsi que le secteur d'activité d'où proviennent les créances clients sont tous des éléments pris en compte lorsque vient le temps de déterminer si des provisions doivent être constituées au titre des comptes en souffrance; les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la provision pour créances douteuses à l'encontre des créances clients. La dotation à la provision 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 dotation à la provision pour créances douteuses.

Le tableau suivant présente un sommaire des activités liées à notre provision pour créances douteuses.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2016	2015
Solde au début	<b>52 \$</b>	44 \$
Ajouts (dotation à la provision pour créances douteuses)	<b>58</b>	55
Utilisation nette	<b>(56)</b>	(47)
Solde à la fin	<b>54 \$</b>	52 \$

#### 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 de crédit a accordé une notation du crédit de qualité supérieure. Le montant en dollars du risque de crédit lié à des contrats conclus avec l'une ou l'autre de ces institutions financières est limité, et les notations du crédit des contreparties font l'objet d'un suivi. Nous n'accordons ni ne recevons de sûreté pour les contrats de swap ou les éléments de couverture en raison de notre notation du crédit et de celle de nos contreparties. Bien que nous soyons exposés à des pertes sur créances 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 fiduciaire de titrisation sans lien de dépendance (note 22);
- en maintenant des facilités bancaires bilatérales (note 22) et une facilité de crédit consorsial (note 26 d et f);
- en maintenant un programme de papier commercial (note 26 c);
- en maintenant un prospectus préalable de base en vigueur;
- en exerçant une surveillance constante des flux de trésorerie prévisionnels et réels;
- en gérant les échéances des actifs financiers et des passifs financiers.

Nos échéances de titres de créance au cours des années à venir sont telles qu'elles sont présentées à la note 26 g). Au 31 décembre 2016, nous aurions pu émettre un montant de 2,2 milliards de dollars de titres de créance ou de participation en vertu d'un prospectus préalable de base qui demeurera en vigueur jusqu'en avril 2018 (2015 – 250 millions de dollars jusqu'en décembre 2016). Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Nous faisons correspondre de façon étroite les échéances contractuelles de nos passifs financiers dérivés avec celles des risques qu'ils sont censés gérer.

Les échéances prévues de nos passifs financiers non actualisés ne diffèrent pas de façon importante des échéances contractuelles, sauf comme il est indiqué ci-après. Les échéances contractuelles relatives à nos passifs financiers non actualisés, y compris les intérêts s'y rapportant (le cas échéant), sont présentées dans les tableaux qui suivent.

Au 31 décembre 2016 (en millions)	Non-dérivés			Dérivés						
	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme <sup>1</sup>	Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction (note 21) <sup>2</sup>	Dettes à long terme composée			Autres	Montants des swaps de devises devant être échangés		Total
				Dettes à long terme <sup>1</sup> (note 26)	Montants des swaps de devises devant être échangés <sup>3</sup>					
					(Reçus)	Payés		(Reçus)	Payés	
2017	1 949 \$	1 \$	93 \$	1 832 \$	(634)\$	634 \$	3 \$	(475)\$	469 \$	3 872 \$
2018	227	102	–	750	(23)	23	–	–	–	1 079
2019	16	–	–	1 498	(23)	23	–	–	–	1 514
2020	9	–	–	1 447	(23)	23	–	–	–	1 456
2021	9	–	–	1 711	(23)	23	–	–	–	1 720
Par la suite	5	–	–	11 584	(930)	921	–	–	–	11 580
<b>Total</b>	<b>2 215 \$</b>	<b>103 \$</b>	<b>93 \$</b>	<b>18 822 \$</b>	<b>(1 656)\$</b>	<b>1 647 \$</b>	<b>3 \$</b>	<b>(475)\$</b>	<b>469 \$</b>	<b>21 221 \$</b>
				Total (note 26 g)		<b>18 813 \$</b>				

- Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial et les montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculés selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2016.
- Les prélèvements sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction devraient avoir lieu à mesure que les travaux progresseront, jusqu'en 2018.
- Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans les swaps de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) » ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 2016. Les montants contractuels couverts de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » des swaps de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu de contrats de swaps de devises.

Au 31 décembre 2015 (en millions)	Non-dérivés			Dérivés						
	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme <sup>1</sup>	Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction (note 21) <sup>2</sup>	Dettes à long terme composée			Autres	Montants des swaps de devises devant être échangés		Total
				Dettes à long terme <sup>1</sup> (note 26)	Montants des swaps de devises devant être échangés <sup>3</sup>					
					(Reçus)	Payés		(Reçus)	Payés	
2016	1 895 \$	101 \$	131 \$	1 353 \$	(256)\$	242 \$	4 \$	(415)\$	390 \$	3 445 \$
2017	28	–	–	1 174	–	–	9	–	–	1 211
2018	8	–	–	705	–	–	–	–	–	713
2019	6	–	–	1 453	–	–	–	–	–	1 459
2020	6	–	–	1 402	–	–	–	–	–	1 408
Par la suite	6	–	–	12 057	–	–	–	–	–	12 063
<b>Total</b>	<b>1 949 \$</b>	<b>101 \$</b>	<b>131 \$</b>	<b>18 144 \$</b>	<b>(256)\$</b>	<b>242 \$</b>	<b>13 \$</b>	<b>(415)\$</b>	<b>390 \$</b>	<b>20 299 \$</b>
				Total		<b>18 130 \$</b>				

- Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial et les montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculés selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2015.
- Les prélèvements sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction devraient avoir lieu à mesure que les travaux progresseront, jusqu'en 2018.
- Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans les swaps de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) » ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 2015. Les montants contractuels couverts de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » des swaps de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu de contrats de swaps de devises.

#### d) Risque de change

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

Notre gestion du risque de change consiste à recourir à des contrats de change à terme et des options sur devises pour fixer les taux de change sur les transactions, les engagements et le papier commercial en dollars américains à court 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 les 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.

#### 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 d 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 l'être 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.

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	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Variations raisonnablement possibles des risques de marché <sup>1</sup>						
Variation de 10 % du taux de change du dollar CA par rapport au dollar US						
Appréciation du dollar CA	(1)\$	(25)\$	(4)\$	(8)\$	(5)\$	(33)\$
Dépréciation du dollar CA	1 \$	25 \$	6 \$	8 \$	7 \$	33 \$
Variation de 25 % <sup>2</sup> du cours des actions ordinaires <sup>3</sup>						
Augmentation du cours	(8)\$	(9)\$	16 \$	12 \$	8 \$	3 \$
Diminution du cours	8 \$	5 \$	(16)\$	(12)\$	(8)\$	(7)\$

1. Ces sensibilités sont hypothétiques et doivent être considérées avec circonspection. Les variations du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global n'est pas nécessairement linéaire. Dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée sur le montant du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global sont calculées sans modification d'autres facteurs; or, dans la réalité, la variation d'un facteur peut entraîner la variation d'autres facteurs, ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à contrebalancer les sensibilités.

L'analyse de sensibilité se fonde sur l'hypothèse selon laquelle nous réaliserions les variations des taux de change; or, en réalité, le marché concurrentiel dans lequel nous exerçons nos activités aurait une incidence sur cette hypothèse.

Il n'a pas été tenu compte de la différence dans le nombre théorique des actions ordinaires liées aux attributions de rémunération fondée sur des actions consenties au cours de la période de présentation de l'information financière qui pourrait s'être produite en raison d'une différence dans le cours des actions ordinaires.

2. Afin de faciliter la comparaison continue des sensibilités, nous avons utilisé une variation constante d'une importance approximative. Reflétant les données portant sur une période de 12 mois et calculée sur une base mensuelle, la volatilité du cours de nos actions ordinaires, au 31 décembre 2016, s'est établie à 13,1 % (2015 – 14,1 %).

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.

## 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 disponibles à la vente. 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 nos unités d'actions restreintes (*note 13 b*).

## g) Risque de marché

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2016 et 2015 auraient pu varier si le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain et le cours de nos actions ordinaires avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs montants réels à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de change à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Les soldes libellés en dollars américains et les valeurs nominales des instruments financiers dérivés aux dates de l'état de la situation financière ont été utilisés aux fins des calculs.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition à l'autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Le nombre théorique d'actions ordinaires à la date de l'état de la situation financière concerné, qui inclut celles qui font l'objet des contrats de swap sur actions réglés en trésorerie, a été utilisé aux fins des calculs.

## h) Juste valeur

### Généralités

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

La valeur comptable de nos placements comptabilisés au moyen de la méthode du coût n'excède pas leur juste valeur. La juste valeur de nos placements classés comme étant disponibles à la vente est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs ou d'autres indications objectives et claires de juste valeur.

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

Les instruments financiers que nous évaluons à la juste valeur sur une base récurrente au cours des périodes suivant la comptabilisation initiale ainsi que le niveau dans lequel ils sont classés au sein de la hiérarchie des justes valeurs sont présentés dans le tableau ci-après.

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

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

Évaluations à la juste valeur à la date de clôture au moyen des éléments suivants :

Aux 31 décembre (en millions)	Valeur comptable		Cours relevés sur les marchés actifs pour des éléments identiques (Niveau 1)		Autres données importantes pouvant être observées (Niveau 2)		Données importantes ne pouvant être observées (Niveau 3)	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
<b>Actif</b>								
Dérivés liés aux opérations de change	10 \$	40 \$	– \$	– \$	10 \$	40 \$	– \$	– \$
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions	7	–	–	–	7	–	–	–
Portefeuille de placements disponibles à la vente	62	30	–	2	62	28	–	–
	<b>79 \$</b>	<b>70 \$</b>	<b>– \$</b>	<b>2 \$</b>	<b>79 \$</b>	<b>68 \$</b>	<b>– \$</b>	<b>– \$</b>
<b>Passif</b>								
Dérivés liés aux opérations de change	30 \$	– \$	– \$	– \$	30 \$	– \$	– \$	– \$
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions	3	11	–	–	3	11	–	–
	<b>33 \$</b>	<b>11 \$</b>	<b>– \$</b>	<b>– \$</b>	<b>33 \$</b>	<b>11 \$</b>	<b>– \$</b>	<b>– \$</b>

**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)

			2016		2015	
Désignation	Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur et valeur comptable	Valeur nominale	Juste valeur et valeur comptable	
<b>Actifs courants<sup>1</sup></b>						
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants						
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFT <sup>2</sup>	2017	8 \$	– \$	115 \$	15 \$
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFC <sup>3</sup>	2017	263 \$	7	161 \$	11
Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains	DFT <sup>2</sup>	2017	4 \$	–	62 \$	–
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 13 b)	DFC <sup>3</sup>	2017	6 \$	1	– \$	–
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains (note 26 b) et c)	DFC <sup>3</sup>	2017	191 \$	3	243 \$	14
			<b>11 \$</b>			<b>40 \$</b>
<b>Autres actifs à long terme<sup>1</sup></b>						
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants						
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 13 b)	DFC <sup>3</sup>	2018	69 \$	6 \$	– \$	– \$
<b>Passifs courants<sup>1</sup></b>						
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants						
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFT <sup>2</sup>	2017	– \$	– \$	31 \$	– \$
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFC <sup>3</sup>	2017	69 \$	2	11 \$	–
Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains	DFT <sup>2</sup>	2017	124 \$	5	8 \$	–
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 13 b)	DFC <sup>3</sup>	2017	65 \$	3	71 \$	2
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains (note 26 b) et c)	DFC <sup>3</sup>	2017	422 \$	2	– \$	–
			<b>12 \$</b>			<b>2 \$</b>
<b>Autres passifs à long terme<sup>1</sup></b>						
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants						
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 13 b)	DFC <sup>3</sup>	2017	– \$	– \$	68 \$	9 \$
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains (note 26 b) et c)	DFC <sup>3</sup>	2027	1 036 \$	21	– \$	–
			<b>21 \$</b>			<b>9 \$</b>

1. Les actifs et passifs financiers dérivés ne font pas l'objet d'une compensation.

2. Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de transaction (DFT) au moment de la comptabilisation initiale; la comptabilité de couverture n'est pas appliquée.

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.

## 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)	2016		2015	
	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur comptable	Juste valeur
Dette à long terme (note 26)	12 931 \$	13 533 \$	12 038 \$	12 575 \$

## 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, sur les 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 comptes consolidés de résultat et de résultat global; il n'y avait aucune partie inefficace des instruments dérivés classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie pour les périodes présentées.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Montant du profit (de la perte) comptabilisé(e) dans les autres éléments du résultat global (partie efficace) (note 10)		Poste	Profit (perte) reclassé(e) des autres éléments du résultat global en résultat (partie efficace) (note 10)	
	2016	2015		Montant	
	2016	2015		2016	2015
Dérivés utilisés pour gérer ce qui suit :					
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	(12)\$	12 \$	Achat de biens et services	(9)\$	2 \$
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 13 b)	19	(15)	Charge au titre des avantages du personnel	8	–
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains (note 26 b) et c)	(54)	61	Coûts de financement	(20)	61
	(47)\$	58 \$		(21)\$	63 \$

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 comptes consolidés de résultat et de résultat global.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Profit (perte) sur les dérivés comptabilisé(e) en résultat		
	Poste	2016	2015
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change	Coûts de financement	(2)\$	10 \$

# 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 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. Les secteurs opérationnels pour lesquels l'information est régulièrement transmise à notre chef de la direction (notre principal décideur opérationnel) sont les services mobiles et les services filaires.

Comme nous ne regroupons pas actuellement les secteurs opérationnels, nos secteurs à présenter à l'heure actuelle sont aussi les services mobiles et les services filaires. Le secteur des services mobiles comprend les produits tirés des services de réseau (transmission de données et transmission de la voix) 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, l'impartition des processus d'affaires ainsi que certaines solutions en matière de soins de santé), 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 est 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 principal décideur opérationnel et ses rapprochements avec nos produits et notre bénéfice avant impôt.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Services mobiles		Services filaires		Éliminations		Chiffres consolidés		
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	
<b>Produits d'exploitation</b>									
Produits externes									
Services	6 569 \$	6 338 \$	5 431 \$	5 252 \$	– \$	– \$	12 000 \$	11 590 \$	
Équipement	509	586	216	254	–	–	725	840	
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	7 078	6 924	5 647	5 506	–	–	12 725	12 430	
Autres produits d'exploitation	37	9	37	63	–	–	74	72	
	7 115	6 933	5 684	5 569	–	–	12 799	12 502	
Produits intersectoriels	58	61	194	174	(252)	(235)	–	–	
	7 173 \$	6 994 \$	5 878 \$	5 743 \$	(252)\$	(235)\$	12 799 \$	12 502 \$	
<b>BAIIA<sup>1</sup></b>	<b>2 906 \$</b>	<b>2 806 \$</b>	<b>1 323 \$</b>	<b>1 456 \$</b>	<b>– \$</b>	<b>– \$</b>	<b>4 229 \$</b>	<b>4 262 \$</b>	
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre <sup>2</sup>									
	982 \$	893 \$	1 986 \$	1 684 \$	– \$	– \$	2 968 \$	2 577 \$	
							<b>Produits d'exploitation externes (ci-dessus)</b>	<b>12 799 \$</b>	<b>12 502 \$</b>
							Achat de biens et services	5 631	5 532
							Charge au titre des avantages du personnel	2 939	2 708
							<b>BAIIA (ci-dessus)</b>	<b>4 229</b>	<b>4 262</b>
							Amortissement des immobilisations corporelles	1 564	1 475
							Amortissement des immobilisations incorporelles	483	434
							<b>Bénéfice d'exploitation</b>	<b>2 182</b>	<b>2 353</b>
							Coûts de financement	520	447
							<b>Bénéfice avant impôt</b>	<b>1 662 \$</b>	<b>1 906 \$</b>

1. Le bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (le « BAIIA ») n'a pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits d'exploitation diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous avons publié des indications au sujet du BAIIA et l'avons inclus dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et qu'il sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.
2. Total des dépenses d'investissement; se reporter à la note 31 a) pour un rapprochement des dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre, et des paiements en trésorerie au titre des immobilisations excluant les licences de spectre présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

### Informations géographiques

Nous attribuons les produits tirés des clients externes à certains pays en fonction de l'emplacement à partir duquel les biens et les services sont fournis. Nous ne disposons pas de produits d'exploitation significatifs que

nous attribuons à des pays autres que le Canada (le pays où nous sommes domiciliés) ni de montants significatifs au titre des immobilisations corporelles et incorporelles ou du goodwill situés à l'extérieur du Canada.

## 6

## Autres produits d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2016	2015
Aide publique, incluant l'amortissement du compte de report		36 \$	48 \$
Produit (perte) de placements		27	(5)
Produits d'intérêts	21 c)	1	3
Profit à la cession d'actifs et autres		10	26
		74 \$	72 \$

Nous avons reçu de l'aide publique, selon la définition des IFRS de l'IASB, d'un certain nombre de sources et nous incluons ces montants reçus dans les autres produits d'exploitation.

## 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 subventions sont fondées 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 2016, les montants que nous avons reçus au titre des subventions se sont élevés à 20 millions de dollars (2015 – 22 millions de dollars).

À l'heure actuelle, le CRTC détermine, à l'échelle nationale, la contribution annuelle totale nécessaire pour payer les subventions et perçoit ensuite les paiements de contribution auprès des fournisseurs canadiens de services de télécommunications, calculés en pourcentage de leurs revenus de services de télécommunications selon la définition du CRTC. Le taux de contribution final pour 2016 était de 0,53 % et le taux provisoire pour 2017 a été fixé à 0,63 %. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, nos contributions au fonds central, qui sont comptabilisées comme des biens et services achetés, se sont établies à 23 millions de dollars (2015 – 26 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 2016, nous avons comptabilisé un montant de 6 millions de dollars (2015 – 8 millions de dollars).

## 7

## Charge au titre des avantages du personnel

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2016		2015	
		Rémunération traditionnelle	Rémunération remaniée (note 15 c)	Total	Total
<b>Charge au titre des avantages du personnel – montant brut</b>					
Salaires		2 548 \$	185 \$	2 733 \$	2 537 \$
Rémunération fondée sur des actions <sup>1</sup>	13	114	67	181	125
Régimes de retraite – à prestations définies	14 b)	92	–	92	118
Régimes de retraite – à cotisations définies	14 f)	89	41	130	90
Autres prestations définies	14 g)	1	–	1	–
Coûts de restructuration <sup>1</sup>	15 b)	112	–	112	156
Autres		153	12	165	149
		3 109	305	3 414	3 175
<b>Coûts internes de la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif</b>					
Immobilisations corporelles		(314)	–	(314)	(319)
Immobilisations incorporelles amortissables		(161)	–	(161)	(148)
		(475)	–	(475)	(467)
		2 634 \$	305 \$	2 939 \$	2 708 \$

1. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, la rémunération fondée sur des actions, d'un montant de 4 \$, était prise en compte dans les coûts de restructuration (2015 – 7 \$).

## 8

## Coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2016	2015
<b>Charges d'intérêts</b>			
Intérêts sur la dette à long terme, montant brut		<b>538 \$</b>	498 \$
Intérêts sur la dette à long terme inscrits à l'actif <sup>1</sup>	18 a)	<b>(52)</b>	(45)
Intérêts sur la dette à long terme, montant net		<b>486</b>	453
Intérêts sur les emprunts à court terme et autres		<b>4</b>	5
Désactualisation de provisions	25	<b>12</b>	12
		<b>502</b>	470
<b>Intérêts des régimes à prestations définies du personnel, montant net</b>			
	14 b), g)	<b>6</b>	27
<b>Opérations de change</b>			
		<b>15</b>	(25)
		<b>523</b>	472
<b>Produits d'intérêts</b>			
Intérêts sur les remboursements d'impôt sur le résultat		<b>(1)</b>	(23)
Autres		<b>(2)</b>	(2)
		<b>(3)</b>	(25)
		<b>520 \$</b>	447 \$

1. Les intérêts sur la dette à long terme, à un taux combiné de 3,31 %, ont été comptabilisés au titre des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée.

## 9

## Impôt sur le résultat

## a) Composition des charges et rapprochement des taux

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2016	2015
<b>Charge d'impôt exigible</b>		
Pour la période de présentation de l'information financière considérée	<b>506 \$</b>	553 \$
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	<b>(38)</b>	(97)
	<b>468</b>	456
<b>Charge (économie) d'impôt différé</b>		
Survenant à la naissance et à la résorption des différences temporaires	<b>(64)</b>	(47)
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition prévus par la loi	<b>(4)</b>	48
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	<b>26</b>	67
	<b>(42)</b>	68
	<b>426 \$</b>	524 \$

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)	2016		2015	
Impôt sur le résultat calculé aux taux prévus par la loi	<b>444 \$</b>	<b>26,7 %</b>	505 \$	26,5 %
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition futurs	<b>(4)</b>	<b>(0,2)</b>	48	2,5
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	<b>(12)</b>	<b>(0,8)</b>	(30)	(1,6)
Autres	<b>(2)</b>	<b>(0,1)</b>	1	0,1
Charge d'impôt sur le résultat présentée dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global	<b>426 \$</b>	<b>25,6 %</b>	524 \$	27,5 %

## 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 comptes consolidés de résultat et de résultat global et dans les états consolidés des variations des capitaux propres sont estimés ci-après.

(en millions)	Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée	Revenu tiré d'une société de personnes non attribué aux fins de l'impôt	Montants nets au titre de la retraite et de la rémunération fondée sur des actions	Réserves actuellement non déductibles	Pertes pouvant être reportées <sup>1</sup>	Autres	Passif d'impôt différé, montant net
Au 1 <sup>er</sup> janvier 2015	601 \$	1 289 \$	359 \$	(194)\$	(135)\$	(5)\$	21 \$	1 936 \$
Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :								
Bénéfice net	184	91	(164)	(5)	(25)	2	(15)	68
Autres éléments du résultat global	-	-	-	154	-	-	(3)	151
Au 31 décembre 2015	785	1 380	195	(45)	(160)	(3)	3	2 155
Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :								
Bénéfice net	85	77	(200)	(7)	12	(3)	(6)	(42)
Autres éléments du résultat global	-	-	-	4	-	-	(10)	(6)
Impôt différé directement imputé aux capitaux propres et autres	-	-	-	-	-	-	(5)	(5)
<b>Au 31 décembre 2016<sup>2</sup></b>	<b>870 \$</b>	<b>1 457 \$</b>	<b>(5)\$</b>	<b>(48)\$</b>	<b>(148)\$</b>	<b>(6)\$</b>	<b>(18)\$</b>	<b>2 102 \$</b>

1. Nous prévoyons être en mesure d'utiliser nos pertes autres qu'en capital avant qu'elles ne viennent à expiration.
2. Passif d'impôt différé de 2 107 \$, déduction faite de l'actif d'impôt différé de 5 \$ (inclus dans les autres actifs à long terme).

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

## c) Autres

Nous avons des pertes en capital nettes et ces pertes peuvent uniquement être portées en diminution des gains en capital imposables réalisés. Nous prévoyons inclure un report de perte en capital prospectif d'un montant net de 4 millions de dollars (2015 – 4 millions de dollars) dans nos déclarations de revenus canadiennes. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2016, nous avons comptabilisé une économie de néant (2015 – 3 millions de dollars) au titre des pertes en capital nettes.

Nous exerçons des activités de recherche et développement qui sont admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2016, nous avons inscrit des crédits d'impôt à l'investissement de 5 millions de dollars (2015 – 6 millions de dollars). De ce montant, une tranche de 1 million de dollars (2015 – 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.

## 10

## Autres éléments du résultat global

(en millions)	Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés 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)			Écart de change cumulé	Variation de la juste valeur latente des actifs financiers disponibles à la vente	Cumul des autres éléments du résultat global	Réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel	Autres éléments du résultat global
	Profits (pertes) survenu(e)s	(Profits) pertes de périodes antérieures transféré(e)s en résultat net	Total					
Solde cumulé au 1 <sup>er</sup> janvier 2015			4 \$	18 \$	16 \$	38 \$		
Autres éléments du résultat global								
Montant	58 \$	(63)\$	(5)	25	–	20	597 \$	617 \$
Impôt sur le résultat	15 \$	(16)\$	(1)	–	–	(1)	152	151
Montant net			(4)	25	–	21	445 \$	466 \$
Solde cumulé au 31 décembre 2015			–	43	16	59		
Autres éléments du résultat global								
Montant	(47)\$	21 \$	(26)	5	–	(21)	– \$	(21)\$
Impôt sur le résultat	(13)\$	7 \$	(6)	–	–	(6)	–	(6)
Montant net			(20)	5	–	(15)	– \$	(15)\$
Solde cumulé au 31 décembre 2016			(20)\$	48 \$	16 \$	44 \$		
Éléments attribuables :								
Aux actions ordinaires						42 \$		
À la participation ne donnant pas le contrôle						2		
						44 \$		

Au 31 décembre 2016, notre estimation du montant net des profits existants (pertes existantes) découlant de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie, qui sont présentés dans le

cumul des autres éléments du résultat global et qui devraient faire l'objet d'un reclassement en résultat net au cours des 12 prochains mois, était de (1) million de dollars, excluant les incidences fiscales.

## 11

## Montants par action

Le bénéfice net de base par action ordinaire est calculé au moyen de la division du bénéfice net attribuable aux actions ordinaires par le nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires en circulation au cours de la période. Le bénéfice net dilué par action ordinaire est calculé pour tenir compte des attributions d'options sur actions et des unités d'actions restreintes.

Le tableau ci-dessous présente le rapprochement des dénominateurs entrant dans le calcul du bénéfice par action de base et du bénéfice par action dilué. Le bénéfice net est égal au bénéfice net dilué pour toutes les périodes présentées.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2016	2015
Nombre moyen pondéré total de base d'actions ordinaires en circulation	592	603
Effet des titres dilutifs		
Attributions d'options sur actions	1	1
Nombre moyen pondéré total dilué d'actions ordinaires en circulation	593	604

Pour les exercices clos les 31 décembre 2016 et 2015, aucune attribution d'options sur actions en cours n'a été exclue du calcul du bénéfice net dilué par action ordinaire.

## 12

## Dividendes par action

## a) Dividendes déclarés

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

	Déclarés		Versés aux actionnaires le	2016		Déclarés		Versés aux actionnaires le	2015	
	En date du	Par action		Total	En date du	Par action	Total			
Dividendes sur actions ordinaires										
Dividende du premier trimestre	11 mars 2016	0,44 \$	1 <sup>er</sup> avril 2016	261 \$		11 mars 2015	0,40 \$	1 <sup>er</sup> avril 2015	243 \$	
Dividende du deuxième trimestre	10 juin 2016	0,46	4 juillet 2016	274		10 juin 2015	0,42	2 juillet 2015	253	
Dividende du troisième trimestre	9 septembre 2016	0,46	3 octobre 2016	272		10 septembre 2015	0,42	1 <sup>er</sup> octobre 2015	252	
Dividende du quatrième trimestre	9 décembre 2016	0,48	3 janvier 2017	284		11 décembre 2015	0,44	4 janvier 2016	263	
		1,84 \$		1 091 \$			1,68 \$		1 011 \$	

Le 8 février 2017, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 0,48 \$ par action sur nos actions ordinaires émises et en circulation; ce dividende est payable le 3 avril 2017 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 10 mars 2017. Le montant final du paiement des dividendes est tributaire du nombre d'actions ordinaires émises et en circulation à la fermeture des bureaux le 10 mars 2017.

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

Nous avons un régime de réinvestissement des dividendes et d'actionariat des employés dans le cadre duquel les détenteurs d'actions ordinaires admissibles peuvent acquérir des actions ordinaires supplémentaires en réinvestissant les dividendes et en effectuant des paiements additionnels facultatifs en trésorerie au fiduciaire. En vertu de ce régime, nous avons le choix d'offrir de nouvelles actions ordinaires ou de demander au fiduciaire d'en acquérir sur le marché boursier.

En vertu du régime, nous pouvons, à notre gré, offrir les actions ordinaires à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours du marché. Au cours des exercices clos les 31 décembre 2016 et 2015, nous avons demandé au fiduciaire d'acquérir sur le marché boursier les actions ordinaires sans offrir d'escompte. En ce qui a trait aux dividendes sur actions ordinaires déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2016, un montant de 59 millions de dollars (2015 – 59 millions de dollars) a été réinvesti dans des actions ordinaires.

En vertu de l'option de rachat d'actions du régime, les actionnaires admissibles peuvent faire des paiements facultatifs en trésorerie et acheter nos actions ordinaires au cours du marché sans avoir à payer une commission de courtage ou des frais de service; ces achats sont assujettis à un investissement minimal de 100 \$ par transaction et à un montant maximal de 20 000 \$ par année civile.

## 13

## 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 comptes consolidés de résultat et de 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)		2016			2015		
	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 <sup>1</sup>	13 b)	81 \$	(83)\$	(2)\$	93 \$	(132)\$	(39)\$
Rémunération remaniée <sup>2</sup>	15 c)	64	(64)	-	-	-	-
Régime d'actionariat des employés <sup>3</sup>	13 c)	40	(40)	-	38	(38)	-
Attributions d'options sur actions	13 d)	-	-	-	1	-	1
		<b>185 \$</b>	<b>(187)\$</b>	<b>(2)\$</b>	<b>132 \$</b>	<b>(170)\$</b>	<b>(38)\$</b>

- La charge découlant des unités d'actions restreintes est présentée déduction faite des incidences du contrat de swap sur actions réglé en trésorerie (se reporter à la note 4 f). Dans la charge au titre des avantages du personnel (se reporter à la note 7), la charge au titre des unités d'actions restreintes d'un montant de 77 \$ (2015 – 86 \$) est présentée dans la rémunération fondée sur des actions et le solde est inclus dans les coûts de restructuration.
- Comme il est décrit à la note 15 c), nous avons versé la quasi-totalité des membres du personnel syndiqués et non syndiqués actuels situés au Canada des paiements forfaitaires au titre de la charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis. Dans le cas des membres du personnel syndiqués et non syndiqués, environ 40 % de la valeur après impôt de ces paiements forfaitaires admissibles a été versée sous forme d'actions ordinaires (se reporter à la note 28 b) par l'entremise d'une fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel. Étant donné que, aux fins comptables, nous sommes considérés comme ayant le contrôle d'une fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel qui a été utilisée pour effectuer ces paiements sous forme d'actions ordinaires, ces transactions ont été comptabilisées à titre de transactions sur actions propres et nous avons appliqué la méthode du coût. Au 31 décembre 2016, la fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel ne détenait aucune action ordinaire.
- Les employés qui reçoivent un paiement forfaitaire au titre de la charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis ont versé un pourcentage de leur paiement au régime d'actionariat des employés conformément à leur paiement habituel au titre de la rémunération, comme il est décrit à la note 13 c). Les cotisations et les charges de l'employeur connexes se sont élevées à 3 \$.

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, 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 de swap sur actions réglés en trésorerie de 9 millions de dollars (2015 – 27 millions de dollars). Pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, l'économie d'impôt sur le résultat découlant de la rémunération fondée sur des actions s'est établie à 49 millions de dollars (2015 – 35 millions de dollars).

## b) Unités d'actions restreintes

## Généralités

Nous utilisons des unités d'actions restreintes en guise de fidélisation et de rémunération au rendement. Chaque unité d'action restreinte est de valeur nominale égale à une action de participation, et donne normalement droit aux dividendes auxquels cette unité donnerait lieu si elle était effectivement une action de participation émise et en circulation. Les dividendes théoriques sont inscrits à titre d'émissions d'unités d'actions restreintes supplémentaires au cours de la durée de vie de l'unité en question. En raison du mécanisme des dividendes théoriques, la juste valeur à la date d'attribution des unités d'actions restreintes est égale à la juste valeur de marché des actions de participation correspondantes à la date d'attribution. Les unités d'actions restreintes deviennent généralement payables lorsque les droits sont acquis et la période d'acquisition habituelle des droits est de 33 mois (la durée de

service requise). La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; la plupart des unités d'actions restreintes en cours comportent des droits d'acquisition en bloc. Le passif connexe est normalement réglé en trésorerie.

## Unités d'actions restreintes de TELUS Corporation

Nous octroyons également des unités d'actions restreintes qui offrent essentiellement les mêmes caractéristiques que nos unités d'actions restreintes générales, mais qui procurent un dividende variable (de 0 % à 200 %) qui est tributaire de la réalisation d'une condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés (d'une pondération de 25 %) et du rendement total pour l'actionnaire en ce qui a trait aux actions ordinaires par rapport à celui d'un groupe mondial de sociétés de télécommunications analogues (d'une pondération de 75 %). La juste valeur à la date d'attribution du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés est égale à la juste valeur de marché des actions ordinaires correspondantes à la date d'attribution. Par conséquent, le sous-ensemble nominal a été inclus dans la présentation de nos unités d'actions restreintes uniquement assujetties à une condition de service. L'estimation récurrente, qui reflète un dividende variable, de la juste valeur du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire est déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo.

Le tableau suivant présente un sommaire des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation en cours dont les droits n'étaient pas acquis.

	2016	2015
Nombre d'unités d'actions restreintes dont les droits n'étaient pas acquis aux 31 décembre		
Unités d'actions restreintes non assujetties à une condition de performance liée au marché		
Unités d'actions restreintes uniquement assujetties à une condition de service	3 260 745	3 429 008
Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés	130 234	135 404
	<b>3 390 979</b>	3 564 412
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	390 703	406 243
	<b>3 781 682</b>	3 970 655

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	2016			2015		
	Nombre d'unités d'actions restreintes <sup>1</sup>		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution	Nombre d'unités d'actions restreintes <sup>1</sup>		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution
	Droits non acquis	Droits acquis		Droits non acquis	Droits acquis	
En cours, au début						
Droits non acquis	3 564 412	–	41,42 \$	5 471 978	–	35,04 \$
Droits acquis	–	29 008	40,00 \$	–	38 585	34,20 \$
Émises						
Attribution initiale	1 942 446	–	39,74 \$	1 844 161	–	44,00 \$
Au lieu de dividendes	209 027	381	41,63 \$	224 336	385	42,31 \$
Droits acquis	(2 024 130)	2 024 130	39,31 \$	(3 810 514)	3 810 514	33,44 \$
Réglées en trésorerie	–	(2 004 126)	39,29 \$	–	(3 820 476)	33,34 \$
Ayant fait l'objet d'une renonciation ou annulées	(300 776)	(20 285)	35,70 \$	(165 549)	–	38,19 \$
En cours, à la fin						
Droits non acquis	3 390 979	–	41,71 \$	3 564 412	–	41,42 \$
Droits acquis	–	29 108	38,09 \$	–	29 008	40,00 \$

1. Compte non tenu du sous-ensemble nominal d'unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire.

En ce qui a trait à certaines émissions d'unités d'actions restreintes de TELUS Corporation, nous avons conclu des contrats à terme d'actions réglés en trésorerie, qui fixent notre coût; ces renseignements ainsi que le calendrier des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation en cours au 31 décembre 2016 dont les droits n'étaient pas acquis sont présentés dans le tableau suivant.

	Nombre d'unités d'actions restreintes à coût fixe	Coût fixe par unité d'action restreinte	Nombre d'unités d'actions restreintes à coût variable	Nombre total d'unités d'actions restreintes dont les droits ne sont pas acquis <sup>1</sup>
Acquisition des droits au cours des exercices se clôturant les 31 décembre				
2017	1 610 984	45,35 \$	35 609	1 646 593
2018	1 604 835	40,77 \$	139 551	1 744 386
	3 215 819		175 160	3 390 979

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.

#### 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.

Exercice clos le 31 décembre	Libellées en dollars américains		Libellées en dollars canadiens		
	Nombre d'unités d'actions restreintes dont les droits ne sont pas acquis	Juste valeur à la date d'attribution	Nombre d'unités d'actions restreintes		Juste valeur à la date d'attribution
			Droits non acquis	Droits acquis	
Émises – attribution initiale	156 936	21,92 \$ US	32 299	–	21,36 \$
Droits acquis	–	– \$ US	(32 299)	32 299	21,36 \$
En cours, à la fin					
Droits non acquis	156 936	21,92 \$ US	–	–	– \$
Droits acquis	–	– \$ US	–	32 299	21,36 \$

### c) Régime d'actionariat des employés

Nous avons un régime d'actionariat des employés qui permet aux employés admissibles allant jusqu'à une certaine catégorie d'emploi d'acheter nos actions ordinaires au moyen de retenues sur la paie régulières s'établissant entre 1 % et 20 % de leur salaire; pour les catégories d'emploi dont la rémunération est plus élevée, ces retenues peuvent s'établir entre 1 % et 55 % du salaire de l'employé. Nous devons verser des cotisations à un pourcentage s'établissant entre 20 % et 40 % pour chaque dollar cotisé par l'employé, jusqu'à concurrence d'un maximum de 6 % de la paie de l'employé admissible. Pour les exercices clos les 31 décembre 2016 et 2015, nous avons versé une cotisation de 40 % pour les employés allant jusqu'à une certaine catégorie d'emploi; pour les catégories d'emploi dont la rémunération est plus élevée, nous avons versé une cotisation de 35 %. Nous comptabilisons nos cotisations à titre de composante de la charge au titre des avantages du personnel et les droits sur notre cotisation sont acquis selon la première éventualité entre le dernier jour à notre emploi du participant au régime et le dernier jour ouvrable de l'année civile au cours duquel nous avons versé notre cotisation, à moins que le participant au régime n'ait fait l'objet d'un licenciement motivé, auquel cas, il sera déchu des cotisations que nous avons versées au cours de l'exercice.

### d) Attributions d'options sur actions

#### Généralités

Nous utilisons des attributions d'options sur actions en guise de fidélisation et de rémunération au rendement. Nous appliquons la méthode de la juste valeur pour comptabiliser les attributions de rémunérations fondées sur des actions à nos dirigeants et autres employés. La période d'acquisition des droits au titre des attributions d'options sur actions est habituellement de trois ans (la durée de service requise), mais elle peut aussi s'échelonner sur une période maximale de cinq ans. La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou

graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; toutes les attributions d'options sur actions octroyées après 2004 sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc.

La juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions est calculée à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes (modèle analytique). Le taux d'intérêt sans risque utilisé pour déterminer la juste valeur des attributions d'options sur actions est basé sur une courbe des taux du gouvernement du Canada qui a cours au moment de l'attribution. La durée de vie prévue des attributions d'options sur actions est fondée sur nos données historiques relatives à l'exercice de l'attribution d'options sur actions. De même, la volatilité attendue tient compte de la volatilité historique du prix de nos actions ordinaires pour les options sur actions de TELUS Corporation et de la volatilité historique du prix des actions de sociétés analogues pour les options sur actions de TELUS International (Cda) Inc. Le taux de rendement représente le dividende annualisé ayant cours au moment de l'attribution, divisé par le prix d'exercice de l'attribution d'options sur actions. Les dividendes ne sont pas versés sur des attributions d'options sur actions non exercées et ne peuvent faire l'objet d'acquisition de droits.

#### Options sur actions de TELUS Corporation

Des employés peuvent recevoir des options leur permettant d'acheter des actions ordinaires, à un prix correspondant à la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution. Les attributions d'options sur actions octroyées dans le cadre du régime peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas sept ans à compter du moment de l'attribution. Aucune option sur actions n'a été attribuée pour les exercices 2016 et 2015.

Ces attributions d'options comportent une option de règlement en capitaux propres net. Le titulaire d'options ne dispose pas du choix d'exercer l'option de règlement en capitaux propres net; il nous revient de choisir si l'exercice d'une attribution d'options sur actions est réglé comme une option sur actions ou au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net.

Le tableau suivant présente un sommaire de l'évolution du régime d'options sur actions de TELUS Corporation.

Exercices clos les 31 décembre	2016		2015	
	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions
En cours, au début	2 375 596	22,96 \$	4 667 422	23,53 \$
Exercées <sup>1</sup>	(925 682)	20,75 \$	(2 064 100)	24,23 \$
Ayant fait l'objet d'une renonciation	(13 112)	24,49 \$	(72 350)	26,13 \$
Expirées	(19 109)	15,29 \$	(155 376)	21,90 \$
En cours, à la fin	1 417 693	24,49 \$	2 375 596	22,96 \$

1. La valeur intrinsèque totale des attributions d'options sur actions exercées pour l'exercice clos le 31 décembre 2016 se chiffrait à 19 millions de dollars (2015 – 38 millions de dollars), reflétant un prix moyen pondéré aux dates d'exercice de 41,06 \$ l'action (2015 – 42,64 \$ l'action). L'écart entre le nombre d'options sur actions exercées et le nombre d'actions ordinaires émises (tel qu'il est reflété dans les états consolidés des variations des capitaux propres) découle de notre choix de régler les exercices d'attributions d'options sur actions au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net.

Le tableau suivant présente les dates d'expiration et les prix d'exercice des options sur actions en cours de TELUS Corporation, dont les droits sont entièrement acquis, au 31 décembre 2016.

#### Options en cours et pouvant être exercées

Fourchette de prix des options	Total				Prix moyen pondéré
Prix le plus bas	16,31 \$	21,42 \$	28,56 \$	16,31 \$	
Prix le plus haut	18,92 \$	25,64 \$	31,69 \$	31,69 \$	
Date d'expiration et nombre d'options					
2017	295 887	8 180	–	304 067	16,53 \$
2018	–	477 308	–	477 308	23,29 \$
2019	–	–	636 318	636 318	29,21 \$
	295 887	485 488	636 318	1 417 693	
Durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée (en années)	0,2	1,2	2,4	1,5	
Prix moyen pondéré	16,37 \$	23,27 \$	29,21 \$	24,49 \$	
Valeur intrinsèque totale <sup>1</sup> (en millions)	8 \$	9 \$	9 \$	26 \$	

1. La valeur intrinsèque totale est calculée en fonction du prix par action ordinaire au 31 décembre 2016, qui s'établit à 42,75 \$.

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

Des employés peuvent recevoir des options sur actions de participation (régées en instruments de capitaux propres) leur permettant d'acheter des actions ordinaires de TELUS International (Cda) Inc., à un prix correspondant à, ou équivalant à un multiple de la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution, et/ou des options sur actions fictives (régées en trésorerie) qui leur permettent d'être exposés à une appréciation du prix des actions ordinaires de TELUS International (Cda) Inc. Les attributions

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs au régime d'options sur actions de TELUS International (Cda) Inc.

Exercice clos le 31 décembre

2016

	Libellées en dollars américains		Libellées en dollars canadiens	
	Nombre d'options sur actions	Nombre moyen pondéré des options sur actions <sup>1</sup>	Nombre d'options sur actions	Prix des options sur actions <sup>2</sup>
Octroyées et en cours, à la fin	573 354	34,71 \$ US	53 832	21,36 \$

1. La fourchette de prix des options sur actions s'établit entre 21,90 \$ US et 40,26 \$ US par action de participation de TELUS International (Cda) Inc. et la durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 10 ans.

2. La durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 9,5 ans.

14

## 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 2016 et 2015, tous les régimes de retraite à prestations définies enregistrés n'étaient plus offerts à presque tous les nouveaux participants et la quasi-totalité des droits aux prestations étaient acquis. Les régimes d'avantages auxquels nos employés participent reflètent l'évolution de l'histoire de notre société.

### Régime de retraite de TELUS Corporation

Les membres de la direction et les professionnels de l'Alberta qui sont entrés à notre service avant le 1<sup>er</sup> janvier 2001 ainsi que certains salariés syndiqués qui sont entrés à notre service avant le 9 juin 2011 sont couverts par ce régime de retraite contributif à prestations définies, qui représente un peu plus de la moitié du total de nos obligations au titre des prestations définies constituées. Le régime comporte un compte de prestations complémentaires qui peut fournir une indexation à hauteur de 70 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des cinq meilleures années comprises dans la période de dix ans précédant le départ à la retraite.

### Régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation

Ce régime de retraite à prestations définies qui, sous réserve de certaines exceptions limitées, a cessé d'admettre de nouveaux participants le 1<sup>er</sup> janvier 2006 et qui compte pour environ un quart du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées, offre des prestations de retraite selon un mode non contributif. Par ailleurs, les employés couverts peuvent annuellement, selon un mode contributif, augmenter ou rehausser les niveaux de prestations de retraite au-delà des prestations de base. Au niveau supérieur des prestations de retraite, le régime prévoit une indexation à 100 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, jusqu'à un maximum de 2 % par année. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs.

### Régime de retraite à prestations définies de TELUS Québec

Le régime de retraite contributif à prestations définies, qui a cessé d'admettre de nouveaux participants le 14 avril 2009, couvre les employés non régis par une convention collective du Québec qui sont entrés à notre service avant le 1<sup>er</sup> avril 2006, les employés autres que les employés de supervision qui étaient régis par une convention collective qui sont entrés à notre service avant le 6 septembre 2006 ainsi que certains autres salariés syndiqués. Le régime représente environ un dixième du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées. Le régime ne prévoit aucune indexation, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des quatre meilleures années.

### Régime de retraite de TELUS Edmonton

Ce régime de retraite contributif à prestations définies a cessé d'accueillir de nouveaux participants le 1<sup>er</sup> janvier 1998. L'indexation prévue est de 60 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs. Le régime représente moins d'un dixième du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées.

### Autres régimes de retraite à prestations définies

En plus des régimes susmentionnés, nous avons des régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies qui ont pour effet de maintenir les prestations de retraite gagnées une fois que les montants maximaux permis par les régimes enregistrés sont atteints. Comme il est courant avec les régimes non enregistrés de cette nature, ces régimes sont habituellement capitalisés seulement lorsque les prestations sont versées. Ces régimes représentent moins de 5 % du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées.

Nous avons trois régimes de retraite contributifs à prestations définies non indexés qui proviennent d'une acquisition avant la fusion, et qui représentent moins de 1 % du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées; ces régimes ont cessé d'accueillir de nouveaux participants en septembre 1989.

**Régime de retraite des travailleurs des télécommunications**

Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite syndical à prestation cible, à coûts négociés. Nos cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées, la convention collective actuelle expire le 31 décembre 2021, et dépendent habituellement du revenu brut du salarié. Nous ne sommes pas tenus de garantir les prestations ou d'assurer la solvabilité du régime et nous ne sommes pas redevables envers le régime des obligations des autres employeurs participants. Pour les exercices clos les 31 décembre 2016 et 2015, nos cotisations constituaient une proportion importante des cotisations de l'employeur au régime de retraite syndical; de la même façon, une proportion importante des participants au régime étaient nos employés actifs et retraités.

**Régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique**

Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite de la fonction publique. Les cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées par la province de la Colombie-Britannique et dépendent habituellement du revenu brut du salarié.

**Régimes de retraite à cotisations définies**

Nous offrons trois régimes de retraite à cotisations définies, lesquels sont contributifs et constituent les régimes de retraite que nous parrainons qui sont offerts à nos salariés non syndiqués et à certains de nos salariés syndiqués. Le salarié participant peut généralement verser des cotisations annuelles aux régimes, à un taux allant de 3 % à 6 % de ses gains ouvrant droit à pension. En règle générale, nous versons une cotisation équivalant à 100 % de celle du salarié, jusqu'à concurrence de 5 % de ses gains ouvrant droit à pension et nous versons une cotisation équivalant à 80 % de celle du salarié qui excède ce seuil. La participation à un régime de retraite à cotisations définies est généralement volontaire jusqu'à la troisième année d'entrée en service du salarié. Si les cotisations annuelles dépassent les montants maximaux permis, les montants excédentaires sont, dans certains cas, versés à un régime de retraite complémentaire non enregistré à cotisations définies.

**Autres régimes à prestations définies**

Les autres régimes à prestations définies, qui sont tous non contributifs, et non capitalisés aux 31 décembre 2016 et 2015, comprennent un régime de soins de santé à l'intention des salariés retraités et un régime d'assurance-vie qui ont cessé d'admettre de nouveaux participants le 1<sup>er</sup> janvier 1997.

**a) Régimes de retraite à prestations définies – aperçu de la situation de capitalisation**

L'information concernant l'ensemble de nos régimes de retraite à prestations définies se résume comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	2016	2015
<b>Valeur actualisée des obligations au titre des prestations définies</b>		
Solde au début	8 620 \$	9 036 \$
Coût des services rendus au cours de l'exercice	109	126
Coût des services passés	2	11
Charges d'intérêts	340	349
Écart actuariel découlant des éléments suivants :		
Hypothèses démographiques	25	(69)
Hypothèses financières	184	(418)
Prestations versées	(443)	(415)
Solde à la fin	8 837	8 620
<b>Actif des régimes</b>		
Juste valeur au début	8 641	8 480
Rendement de l'actif des régimes		
Valeur notionnelle des produits d'intérêts sur l'actif des régimes au taux d'actualisation	339	325
Rendement réel de l'actif des régimes supérieur au taux d'actualisation	247	139
Cotisations		
Cotisations de l'employeur (note 14 d)	70	93
Cotisations des employés	25	25
Prestations versées	(443)	(415)
Frais administratifs	(6)	(6)
Juste valeur à la fin	8 873	8 641
<b>Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes</b>		
Au début	(74)	(42)
Variation	(41)	(32)
À la fin	(115)	(74)
<b>Juste valeur de l'actif des régimes à la fin de l'exercice, déduction faite du plafond relatif à l'actif des régimes</b>		
	8 758	8 567
<b>Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes</b>		
	(79)\$	(53)\$

Le surplus (déficit) des régimes est pris en compte comme suit dans les états consolidés de la situation financière :

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2016	2015
Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes			
Régimes de retraite		(79)\$	(53)\$
Autres régimes		(43)	(42)
		(122)\$	(95)\$
Présenté comme suit dans les états consolidés de la situation financière :			
Autres actifs à long terme	20	358 \$	356 \$
Autres passifs à long terme	27	(480)	(451)
		(122)\$	(95)\$

La date d'évaluation utilisée pour déterminer l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations définies constituées est le 31 décembre.

## b) Régimes de retraite à prestations définies – détails

### Charge

Notre charge (économie) au titre des régimes de retraite à prestations définies s'établit comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2016				2015			
Comptabilisée dans les éléments suivants :	Charge au titre des avantages du personnel (note 7)	Coûts de financement (note 8)	Autres éléments du résultat global (note 10)	Total	Charge au titre des avantages du personnel (note 7)	Coûts de financement (note 8)	Autres éléments du résultat global (note 10)	Total
Coût des services rendus au cours de l'exercice	84 \$	– \$	– \$	84 \$	101 \$	– \$	– \$	101 \$
Coûts des services passés	2	–	–	2	11	–	–	11
Intérêts nets; rendement de l'actif des régimes								
Charges d'intérêts découlant des obligations au titre des prestations définies constituées	–	340	–	340	–	349	–	349
Rendement de l'actif des régimes, y compris les produits d'intérêts <sup>1</sup>	–	(339)	(247)	(586)	–	(325)	(139)	(464)
Incidence des intérêts sur le plafond relatif à l'actif des régimes	–	3	–	3	–	2	–	2
	–	4	(247)	(243)	–	26	(139)	(113)
Frais administratifs	6	–	–	6	6	–	–	6
Réévaluations découlant des éléments suivants :								
Hypothèses démographiques	–	–	25	25	–	–	(69)	(69)
Hypothèses financières	–	–	184	184	–	–	(418)	(418)
	–	–	209	209	–	–	(487)	(487)
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	–	–	38	38	–	–	30	30
	92 \$	4 \$	– \$	96 \$	118 \$	26 \$	(596)\$	(452)\$

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)	2016							
	Obligations au titre des prestations définies constituées	Actif des régimes	Différence	Position de solvabilité en vertu du RNPP <sup>1</sup>	Obligations au titre des prestations définies constituées	Actif des régimes	Différence	Position de solvabilité en vertu du RNPP <sup>1</sup>
Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations définies constituées	7 610 \$	7 968 \$	358 \$	356 \$	7 429 \$	7 785 \$	356 \$	98 \$
Régimes de retraite où l'obligation au titre des prestations définies constituées est supérieure à l'actif								
Capitalisés	1 034	790	(244)	(62)	1 001	782	(219)	(190)
Non capitalisés	193	–	(193)	s.o. <sup>2</sup>	190	–	(190)	s.o. <sup>2</sup>
	1 227	790	(437)	(62)	1 191	782	(409)	(190)
	8 837 \$	8 758 \$	(79)\$	294 \$	8 620 \$	8 567 \$	(53)\$	(92)\$
Obligations au titre des prestations définies constituées à payer aux :								
Membres actifs	2 140 \$				2 271 \$			
Membres différés	557				513			
Retraités	6 140				5 836			
	8 837 \$				8 620 \$			

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 14 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 de capitalisation annuelle de mi-exercice préparés par les actuaires (se reporter à la note 14 d). Par conséquent, les positions de solvabilité en vertu du RNPP présentées dans le présent tableau aux 31 décembre 2016 et 2015 représentent des estimations intermédiaires et des estimations mises à jour, respectivement. Au 31 décembre 2015, l'estimation intermédiaire était un excédent net de 429 \$.

Au 31 décembre 2016, les estimations intermédiaires des ratios de solvabilité se situaient entre 93 % et 107 % (2015 – l'estimation mise à jour se situait entre 90 % et 102 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 96 % et 110 %), et les estimations de la moyenne des ratios de solvabilité sur trois ans, ajustées tel qu'il est exigé par le Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension, se situaient entre 93 % et 104 % (2015 – l'estimation mise à jour se situait entre 95 % et 106 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 97 % et 108 %).

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. En ce qui concerne les estimations de l'âge de départ à la retraite fondées sur l'expérience aux fins de la détermination des obligations au titre des prestations définies constituées, l'âge minimum de départ à la retraite sans consentement requis utilisé aux fins de l'évaluation de la solvabilité pourrait donner lieu à un passif au titre des régimes plus élevé ou moins élevé, selon les dispositions de chaque régime. Les positions de solvabilité présentées dans le présent tableau reflètent des taux d'actualisation moyens pondérés combinés de 3,10 % (2015 – 3,00 %). Une diminution hypothétique de 25 points de base du taux d'actualisation moyen pondéré combiné entraînerait une diminution de 303 \$ de la position de solvabilité en vertu du RNPP au 31 décembre 2016 (2015 – 322 \$). Ces sensibilités sont hypothétiques, doivent être considérées avec circonspection, sont calculées sans autre modification des hypothèses et ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation, car les variations des montants ne sont pas nécessairement linéaires.

2. Les calculs des positions de solvabilité en vertu du RNPP ne sont pas exigés pour les trois régimes de retraite qui proviennent d'une acquisition avant la fusion et pour les régimes de retraite non enregistrés et non capitalisés.

**Évaluation à la juste valeur**

L'information concernant l'évaluation à la juste valeur de l'ensemble de notre actif des régimes de retraite à prestations définies se résume comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	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	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
<b>Catégorie d'actifs</b>						
Titres de participation						
Canadiens	1 172 \$	1 841 \$	1 135 \$	1 387 \$	37 \$	454 \$
Étrangers	1 876	2 232	1 189	1 527	687	705
Titres de créance						
Titres de créance émis par les gouvernements national, provinciaux ou locaux	1 463	1 441	1 362	1 338	101	103
Titres de créance de sociétés	1 317	1 164	–	–	1 317	1 164
Titres adossés à des actifs	31	32	–	–	31	32
Prêts hypothécaires commerciaux	1 107	691	–	–	1 107	691
Trésorerie, équivalents de trésorerie et autres	1 151	614	29	12	1 122	602
Biens immobiliers	756	626	–	14	756	612
	8 873	8 641	3 715 \$	4 278 \$	5 158 \$	4 363 \$
Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes	(115)	(74)				
	8 758 \$	8 567 \$				

Au 31 décembre 2016, 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 3 millions de dollars (2015 – 3 millions de dollars) [se reporter à la note 14 c), « Placements autorisés et placements interdits »]. Au 31 décembre 2016 et 2015, 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 2016, s'établissent comme suit :

Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)

2017	441 \$
2018	450
2019	456
2020	459
2021	464
2022-2026	2 399

### c) Stratégies et politiques en matière de placement des régimes

Notre principal objectif à l'égard des régimes de retraite à prestations définies consiste à assurer la sécurité du revenu de retraite et des autres avantages pour les participants et leurs bénéficiaires. Nous avons pour objectif secondaire de maximiser le taux de rendement à long terme de l'actif des régimes à prestations définies selon un niveau de risque acceptable pour nous.

#### Gestion du risque

Nous estimons que le risque absolu (c'est-à-dire le risque lié à l'augmentation des cotisations, à l'insuffisance des excédents des régimes et aux obligations non capitalisées) est plus important que le risque de rendement relatif. Par conséquent, la conception des régimes à prestations définies, la nature et l'échéance de l'obligation au titre des prestations définies et les caractéristiques des membres des régimes ont une incidence considérable sur les stratégies et les politiques en matière de placement. Nous gérons le risque en précisant quels types de placements sont autorisés et lesquels sont interdits, en établissant des stratégies de diversification et en déterminant des cibles en matière de répartition de l'actif.

#### Placements autorisés et placements interdits

Les types de placements qui sont autorisés et ceux qui sont interdits, de même que les lignes directrices et les limites qui les gouvernent, sont définis dans l'énoncé sur les politiques et procédures en matière de placement (l'« énoncé relatif aux placements ») de chaque régime; cet énoncé est passé en revue et approuvé annuellement par l'instance dirigeante désignée. Les lignes directrices et les limites sont de surcroît assujetties aux règles régissant les placements permis et les limites de prêt définies dans le Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension. Outre les placements traditionnels, l'énoncé relatif aux placements de chaque caisse peut autoriser l'utilisation d'instruments dérivés pour faciliter les opérations de placement et pour gérer le risque, à condition qu'aucune position vendeur ne soit prise, que les placements ne fassent pas appel à l'effet de levier et que les instruments dérivés ne contreviennent pas aux lignes directrices ni aux limites établies dans l'énoncé relatif aux placements. Il est interdit aux caisses gérées à l'interne et à l'externe d'investir directement dans nos titres et d'augmenter les placements bénéficiant d'une clause de droits acquis dans nos titres; les 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 participation 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 2016, l'échéance moyenne pondérée selon la valeur actualisée des flux de trésorerie estimatifs de l'obligation (durée) était de 13,6 ans (2015 – 13,6 ans) pour les régimes de retraite à prestations définies et de 7,3 ans (2015 – 7,3 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 pourrait entraîner sont enrayés par la grande diversification des placements (y compris la trésorerie et certains placements à court terme) ainsi que par les flux de trésorerie tirés des dividendes, des intérêts créditeurs et des loyers provenant de ces placements.

#### Répartition de l'actif

La répartition ciblée et la répartition réelle de l'actif de nos régimes de retraite à prestations définies se présentent comme suit :

Exercices clos les 31 décembre	Répartition cible pour	Pourcentage de l'actif des régimes à la fin	
	2017	2016	2015
Titres de participation	20 % à 50 %	38 %	47 %
Titres de créance	40 % à 75 %	53 %	46 %
Placements immobiliers	5 % à 25 %	9 %	7 %
Autres	0 % à 4 %	–	–
		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 Pension Benefits Standards Act, 1985. En plus de la capitalisation des coûts des services rendus au cours de l'exercice, cette loi exige que l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation et l'évaluation de la solvabilité soient effectuées sur une base périodique spécifiée.

- Tout excédent de l'actif du régime sur le passif du régime déterminé dans l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation réduit notre obligation de capitalisation minimale au titre des coûts des services rendus au cours de l'exercice, mais pourrait ne pas réduire l'obligation à un montant inférieur aux cotisations des employés. En général, l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation détermine l'excédent (le cas échéant) de l'actif d'un régime sur son passif, selon une méthode de répartition des prestations.
- À la date de ces états financiers consolidés, l'évaluation de la solvabilité exige, en général, que le passif de solvabilité moyen d'un régime, établi sur l'hypothèse qu'il est mis fin au régime à la date d'évaluation, qui est supérieur à son actif (le cas échéant) soit capitalisé, au minimum, en montants annuels égaux sur une période ne dépassant pas cinq ans. Ainsi, en ce qui a trait à la gestion du risque de capitalisation excédentaire des régimes, lequel résulte de l'évaluation de la solvabilité aux fins de la capitalisation à l'aide de ratios de solvabilité moyens, notre capitalisation peut inclure la remise de lettres de crédit. Au 31 décembre 2016, des lettres de crédit non utilisées d'un montant de 175 millions de dollars (2015 – 161 millions de dollars) garantissaient certaines obligations au titre des régimes de retraite à prestations définies.

Notre meilleure estimation concernant les cotisations de l'employeur de l'exercice 2017 à nos régimes à prestations définies s'établit à environ 65 millions de dollars pour les régimes de retraite à prestations définies. Cette estimation se fonde sur les rapports de capitalisation annuelle de mi-exercice 2016 préparés par des actuaires qui se sont servis des évaluations actuarielles du 31 décembre 2015. Les rapports de capitalisation sont préparés en fonction des exercices des régimes de retraite, qui correspondent aux années civiles. Les prochaines évaluations de capitalisation annuelles devraient être préparées vers la mi-exercice de 2017.

### 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 2016 et 2015, 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

#### Sensibilité des principales hypothèses

Le tableau suivant présente la sensibilité de nos principales hypothèses relativement à nos régimes de retraite à prestations définies.

Aug 31 décembre ou pour les exercices clos à cette date	2016		2015	
	Variation des obligations	Variation des charges	Variation des obligations	Variation des charges
Augmentation (diminution) (en millions)				
Sensibilité des principales hypothèses démographiques à l'égard d'une augmentation de un an <sup>1</sup> in de l'espérance de vie	228 \$	10 \$	214 \$	11 \$
Sensibilité des principales hypothèses financières à l'égard d'une diminution hypothétique de 25 points de base <sup>1</sup> des taux suivants :				
Taux d'actualisation	310 \$	17 \$	302 \$	17 \$
Taux de croissance future de la rémunération	(27)\$	(3)\$	(26)\$	(3)\$

1. Ces sensibilités sont hypothétiques et elles doivent être considérées avec circonspection. Les variations hypothétiques favorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une diminution des montants, tandis que les variations hypothétiques défavorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une augmentation des montants relativement à l'obligation et aux charges. Les variations des montants s'appuyant sur des fluctuations de un an ou de 25 points de base des hypothèses ne peuvent généralement faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle des montants n'est pas nécessairement linéaire. De plus, dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée à l'égard de la variation des obligations ou de la variation des charges sont calculées sans modification des autres hypothèses. En fait, les variations d'un facteur peuvent entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple, une augmentation du taux d'actualisation peut entraîner des changements quant aux attentes à l'égard du taux des hausses futures de la rémunération), ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à amoindrir la sensibilité.

### f) Régimes à cotisations définies – charge

Le total des coûts des régimes de retraite à cotisations définies que nous comptabilisons se présente comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (millions)	2016			2015
	Rémunération traditionnelle	Rémunération remaniée (notes 7, 15 c)	Total	
Cotisations au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique	26 \$	36 \$	62 \$	28 \$
Autres régimes de retraite à cotisations définies	63	5	68	62
	89 \$	41 \$	130 \$	90 \$

Nous prévoyons que les cotisations de 2017 au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique seront d'environ 88 millions de dollars.

### g) Autres régimes à prestations définies

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, 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 1 million de dollars (2015 – néant), les coûts de financement se sont établis à 2 millions de dollars (2015 – 1 million de dollars) et d'autres réévaluations comptabilisées dans les autres éléments du résultat global se

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 :

	2016	2015
Taux d'actualisation <sup>1</sup> utilisé pour déterminer les éléments suivants :		
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	4,00 %	3,90 %
Obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre	3,80 %	4,00 %
Coût des services rendus au cours de l'exercice pour l'exercice subséquent	4,00 %	4,00 %
Taux de croissance future de la rémunération utilisé pour déterminer les éléments suivants :		
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	3,00 %	3,00 %
Obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre	2,51 %	3,00 %

1. En 2016, nous avons amélioré notre méthode visant à estimer le taux d'actualisation afin de refléter des taux d'actualisation appropriés pour le calendrier des flux de trésorerie estimatifs aux fins des obligations, plutôt que d'appliquer un taux d'actualisation unique qui n'était pas spécifique au calendrier des flux de trésorerie estimatifs aux fins des obligations. 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. Cette amélioration apportée à la méthode d'évaluation n'a pas eu d'incidence importante sur nos résultats d'exploitation de 2016.

**a) 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 15 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,

comme il est expliqué plus en détail à la *note 15 c)*. Les autres coûts comprennent également les coûts externes supplémentaires engagés relativement aux acquisitions ou cessions d'entreprises, ainsi que les coûts liés aux litiges, dans le cas de pertes ou de règlements importants.

Le tableau ci-dessous illustre les coûts de restructuration et autres coûts qui sont présentés dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Coûts de restructuration ( <i>note 15 b)</i>		Autres coûts ( <i>note 15 c)</i>		Total	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Achat de biens et services	62 \$	70 \$	– \$	– \$	62 \$	70 \$
Charge au titre des avantages du personnel	112	156	305	–	417	156
	<b>174 \$</b>	226 \$	<b>305 \$</b>	– \$	<b>479 \$</b>	226 \$

**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 2016, les activités de restructuration comprenaient les initiatives d'efficacité opérationnelle en cours et supplémentaires, notamment les coûts liés au personnel et la rationalisation des biens immobiliers. Ces initiatives visaient à accroître notre productivité opérationnelle à long terme et notre compétitivité.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2016			2015		
	Provisions liées au personnel <sup>1</sup>	Autres <sup>1</sup>	Total <sup>1</sup>	Provisions liées au personnel <sup>1</sup>	Autres <sup>1</sup>	Total <sup>1</sup>
<b>Coûts de restructuration</b>						
Ajouts	116 \$	69 \$	185 \$	160 \$	74 \$	234 \$
Reprise	(4)	(7)	(11)	(4)	(4)	(8)
Charge	112	62	174	156	70	226
Utilisation	(146)	(39)	(185)	(81)	(41)	(122)
Charges supérieures (inférieures) aux décaissements	(34)	23	(11)	75	29	104
<b>Provisions au titre de la restructuration</b>						
Solde au début	116	57	173	41	28	69
Solde à la fin	<b>82 \$</b>	<b>80 \$</b>	<b>162 \$</b>	116 \$	57 \$	173 \$

1. Les transactions et les soldes dans cette colonne, compte non tenu des montants de la rémunération fondée sur des actions, sont inclus dans les transactions et les soldes dans la colonne portant le même sous-titre à la *note 25*.

**c) Autres coûts**

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, les autres coûts se rapportent à la charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis pour la quasi-totalité des membres du personnel syndiqués (se reporter à la *note 29 c)* et non syndiqués actuels situés au Canada. Aux fins comptables, une tranche de cette charge est considérée comme une rémunération fondée sur des actions, comme il est décrit à la *note 13 a)*. Les droits à l'égard de cette rémunération ont été immédiatement acquis et ont donc été passés en charges lorsqu'ils ont été engagés, puisqu'ils n'étaient pas assortis d'une durée de service requise. Le paiement non récurrent versé à nos membres du personnel syndiqués actuels situés au Canada constituait une rémunération à l'égard des concessions relatives à la convention collective qui atténuent les coûts de la main-d'œuvre futurs et qui sous-tendent les améliorations de la productivité. Cette rémunération remplace les hausses salariales qui auraient autrement été payées les 1<sup>er</sup> juillet 2016, 2017 et 2018. Le paiement non récurrent versé à nos membres du personnel non syndiqués situés au Canada a remplacé les hausses salariales générales qui auraient été autrement accordées en 2017 et en 2018.

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2016	2015
Créances clients	4 b)	1 217 \$	1 199 \$
Montants courus à recevoir – clients		131	128
Provisions pour créances douteuses	4 b)	(54)	(52)
		<b>1 294</b>	1 275
Montants courus à recevoir – autres		177	153
		<b>1 471 \$</b>	1 428 \$

## 17

## Immobilisations corporelles

(en millions)	Actifs liés au réseau	Bâtiments et améliorations locatives	Autres	Terrains	Actifs en construction	Total
<b>Au coût</b>						
Au 1 <sup>er</sup> janvier 2015	26 415 \$	2 801 \$	1 163 \$	55 \$	504 \$	30 938 \$
Entrées <sup>1</sup>	732	24	93	–	1 252	2 101
Cessions, mises hors service et autres	(1 098)	(106)	(209)	–	–	(1 413)
Actifs en construction mis en service	1 142	128	73	–	(1 343)	–
Au 31 décembre 2015	27 191	2 847	1 120	55	413	31 626
Entrées <sup>1</sup>	<b>762</b>	<b>45</b>	<b>39</b>	–	<b>1 472</b>	<b>2 318</b>
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	–	<b>1</b>	<b>1</b>	–	–	<b>2</b>
Cessions, mises hors service et autres	<b>(739)</b>	<b>(78)</b>	<b>(223)</b>	–	–	<b>(1 040)</b>
Actifs en construction mis en service	<b>1 070</b>	<b>139</b>	<b>84</b>	–	<b>(1 293)</b>	–
<b>Au 31 décembre 2016</b>	<b>28 284 \$</b>	<b>2 954 \$</b>	<b>1 021 \$</b>	<b>55 \$</b>	<b>592 \$</b>	<b>32 906 \$</b>
<b>Amortissement cumulé</b>						
Au 1 <sup>er</sup> janvier 2015	19 202 \$	1 808 \$	805 \$	– \$	– \$	21 815 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	1 268	95	112	–	–	1 475
Cessions, mises hors service et autres	(1 119)	(93)	(188)	–	–	(1 400)
Au 31 décembre 2015	19 351	1 810	729	–	–	21 890
Amortissement des immobilisations corporelles	<b>1 357</b>	<b>99</b>	<b>108</b>	–	–	<b>1 564</b>
Cessions, mises hors service et autres	<b>(758)</b>	<b>(73)</b>	<b>(181)</b>	–	–	<b>(1 012)</b>
<b>Au 31 décembre 2016</b>	<b>19 950 \$</b>	<b>1 836 \$</b>	<b>656 \$</b>	<b>– \$</b>	<b>– \$</b>	<b>22 442 \$</b>
<b>Valeur comptable nette</b>						
Au 31 décembre 2015	7 840 \$	1 037 \$	391 \$	55 \$	413 \$	9 736 \$
<b>Au 31 décembre 2016</b>	<b>8 334 \$</b>	<b>1 118 \$</b>	<b>365 \$</b>	<b>55 \$</b>	<b>592 \$</b>	<b>10 464 \$</b>

1. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, les entrées comprennent un montant de (40) \$ (2015 – 65 \$) au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la note 25).

Au 31 décembre 2016, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations corporelles totalisaient 436 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2020 (2015 – 326 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2017).

## a) Immobilisations incorporelles et goodwill, montant net

(en millions)	Immobilisations incorporelles amortissables					Total	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée Licences de spectre	Total des immobilisations incorporelles	Goodwill <sup>1</sup>	Total des immobilisations incorporelles et du goodwill
	Abonnés	Contrats avec les clients, relations clients connexes et droits dans un bail	Logiciels	Servitudes et autres	Actifs en construction					
<b>Au coût</b>										
Au 1 <sup>er</sup> janvier 2015	245 \$	228 \$	3 406 \$	83 \$	222 \$	4 184 \$	6 390 \$	10 574 \$	4 121 \$	14 695 \$
Entrées	–	–	19	4	508	531	2 048	2 579	–	2 579
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	–	–	2	–	–	2	–	2	4	6
Cessions, mises hors service et autres (y compris les intérêts inscrits à l'actif) (note 8)	–	–	(140)	3	–	(137)	42	(95)	–	(95)
Actifs en construction mis en service	–	–	514	–	(514)	–	–	–	–	–
<b>Au 31 décembre 2015</b>	<b>245</b>	<b>228</b>	<b>3 801</b>	<b>90</b>	<b>216</b>	<b>4 580</b>	<b>8 480</b>	<b>13 060</b>	<b>4 125</b>	<b>17 185</b>
Entrées	–	–	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>575</b>	<b>629</b>	<b>164</b>	<b>793</b>	–	<b>793</b>
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	–	<b>12</b>	<b>4</b>	–	–	<b>16</b>	–	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>38</b>
Cessions, mises hors service et autres (y compris les intérêts inscrits à l'actif) (note 8)	–	–	<b>(137)</b>	<b>(3)</b>	–	<b>(140)</b>	<b>49</b>	<b>(91)</b>	–	<b>(91)</b>
Actifs en construction mis en service	–	–	<b>577</b>	<b>2</b>	<b>(579)</b>	–	–	–	–	–
Écarts de change, montant net	–	–	–	–	–	–	–	–	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Au 31 décembre 2016</b>	<b>245 \$</b>	<b>240 \$</b>	<b>4 295 \$</b>	<b>93 \$</b>	<b>212 \$</b>	<b>5 085 \$</b>	<b>8 693 \$</b>	<b>13 778 \$</b>	<b>4 151 \$</b>	<b>17 929 \$</b>
<b>Amortissement cumulé</b>										
Au 1 <sup>er</sup> janvier 2015	98 \$	139 \$	2 490 \$	50 \$	– \$	2 777 \$	– \$	2 777 \$	364 \$	3 141 \$
Amortissement des immobilisations incorporelles	14	29	387	4	–	434	–	434	–	434
Cessions, mises hors service et autres	–	–	(138)	2	–	(136)	–	(136)	–	(136)
<b>Au 31 décembre 2015</b>	<b>112</b>	<b>168</b>	<b>2 739</b>	<b>56</b>	<b>–</b>	<b>3 075</b>	<b>–</b>	<b>3 075</b>	<b>364</b>	<b>3 439</b>
Amortissement des immobilisations incorporelles	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>436</b>	<b>4</b>	–	<b>483</b>	–	<b>483</b>	–	<b>483</b>
Cessions, mises hors service et autres	–	–	<b>(143)</b>	<b>(1)</b>	–	<b>(144)</b>	–	<b>(144)</b>	–	<b>(144)</b>
<b>Au 31 décembre 2016</b>	<b>125 \$</b>	<b>198 \$</b>	<b>3 032 \$</b>	<b>59 \$</b>	<b>– \$</b>	<b>3 414 \$</b>	<b>– \$</b>	<b>3 414 \$</b>	<b>364 \$</b>	<b>3 778 \$</b>
<b>Valeur comptable nette</b>										
Au 31 décembre 2015	133 \$	60 \$	1 062 \$	34 \$	216 \$	1 505 \$	8 480 \$	9 985 \$	3 761 \$	13 746 \$
<b>Au 31 décembre 2016</b>	<b>120 \$</b>	<b>42 \$</b>	<b>1 263 \$</b>	<b>34 \$</b>	<b>212 \$</b>	<b>1 671 \$</b>	<b>8 693 \$</b>	<b>10 364 \$</b>	<b>3 787 \$</b>	<b>14 151 \$</b>

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

Au 31 décembre 2016, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations incorporelles, compte non tenu de celle liée à l'entente annoncée de BCE Inc. visant l'acquisition de Manitoba Telecom Services Inc.

présentée dans le paragraphe suivant, totalisaient 82 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2020 (2015 – 55 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2018).

Le 2 mai 2016, BCE Inc. a annoncé qu'elle avait conclu une entente définitive visant l'acquisition de la totalité des actions ordinaires émises et en circulation de Manitoba Telecom Services Inc. L'entente est assujettie aux conditions de clôture habituelles, y compris aux approbations requises auprès de la Cour, des actionnaires et des organismes de réglementation, et elle devait être conclue à la fin de 2016 ou au début de 2017. Au 30 septembre 2016, l'approbation du tribunal et des actionnaires avait été obtenue. En juin 2016, nous avons soumis un avis et une demande de décision préalable auprès du Bureau de la concurrence concernant notre entente de principe avec BCE Inc. précédemment annoncée, en vertu de laquelle nous avons l'intention d'acquérir une partie des abonnés des services mobiles postpayés de Manitoba Telecom Services Inc. et de ses magasins au Manitoba, à la conclusion de l'acquisition de Manitoba Telecom Services Inc. par BCE Inc. Le prix total de la transaction conclue avec BCE Inc. variera selon le nombre réel d'abonnés des services mobiles postpayés admissibles acquis. Le 2 février 2017, BCE Inc. a annoncé qu'elle prévoit conclure l'acquisition de Manitoba Telecom Services Inc. d'ici le 31 mars 2017, sous réserve de l'approbation du Bureau de la concurrence et d'Innovation, Sciences

et Développement économique Canada. Au 9 février 2017, BCE Inc. n'avait pas reçu les approbations requises du Bureau de la concurrence et d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada.

### b) 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.

### c) Test de dépréciation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill

#### Généralités

Comme le mentionne la *note 1 i*), la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill fait périodiquement l'objet d'un test de dépréciation. Comme le mentionne la *note 1 b*), ce test représente une estimation importante pour nous, tout en exigeant que des jugements importants soient posés.

La valeur comptable attribuée des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill est présentée dans le tableau suivant.

Aux 31 décembre (en millions)	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée		Goodwill		Total	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Services mobiles	8 693 \$	8 480 \$	2 647 \$	2 646 \$	11 340 \$	11 126 \$
Services filaires	–	–	1 140	1 115	1 140	1 115
	8 693 \$	8 480 \$	3 787 \$	3 761 \$	12 480 \$	12 241 \$

Les valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie ont été déterminées en se fondant sur le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de cession (2015 – calcul de la valeur d'utilité). Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Les valeurs recouvrables au titre de la juste valeur diminuée des coûts de cession sont classées dans le niveau 3 des évaluations à la juste valeur.

Nous validons nos résultats du calcul de la valeur recouvrable au moyen d'une approche fondée sur le marché et d'examen analytiques des faits du secteur et de certains faits qui nous sont particuliers. La méthode fondée sur le marché emploie des estimations consensuelles sur le marché, au moment où le test est effectué, ainsi que les cours à la Bourse pour des sociétés américaines et canadiennes exerçant leurs activités dans le même secteur. De plus, nous nous assurons que les évaluations combinées des unités génératrices de trésorerie sont raisonnables d'après nos valeurs de marché courantes (au moment où le test est effectué).

#### Hypothèses clés

Le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de cession et le calcul de la valeur d'utilité utilisent tous deux 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 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 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 (2015 – montants spécifiques à TELUS). 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 annuel de décembre 2016, à un taux nominal après impôt consolidé de 7,0 % (la méthode de la juste valeur diminuée des coûts de cession exige l'utilisation d'un taux après impôt) (2015 – 9,11 %) (la méthode de la valeur d'utilité exige l'utilisation d'un taux avant impôt). Pour le test de dépréciation, après la période de projections de trois ans, les flux de trésorerie font l'objet d'une extrapolation en utilisant, aux fins du test annuel de décembre 2016, les taux de croissance perpétuels de 2,0 % (2015 – 1,75 %) pour l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services mobiles et de 2,0 % (2015 – 0,50 %) pour l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services filaires; ces taux de croissance ne dépassent pas les taux moyens de croissance à long terme observés au sein des marchés dans lesquels nous exerçons nos activités.

Nous sommes d'avis que toute variation *raisonnablement possible* à l'égard des hypothèses clés sur lesquelles le calcul des valeurs recouvrables de nos unités génératrices de trésorerie est fondé ne fera pas en sorte que les valeurs comptables des unités génératrices de trésorerie (incluant les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à chacune des unités génératrices de trésorerie) seront supérieures à leurs valeurs recouvrables. Si les meilleures estimations de la direction à l'égard des hypothèses clés devaient différer de manière défavorable par rapport à la conjoncture réelle observée dans l'avenir et que les répercussions défavorables sur les flux de trésorerie qui en découlent devaient être importantes, nous pourrions avoir à constater une perte de valeur significative relativement à nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et à notre goodwill.

#### Analyses de sensibilité

Des analyses de sensibilité ont été effectuées dans le cadre du test de dépréciation annuel de décembre 2016, dont l'un des éléments était les variations hypothétiques du coût moyen pondéré futur du capital. Les essais dans des conditions critiques posaient comme hypothèse une 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.

#### d) Acquisitions d'entreprises

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2016 et 2015, nous avons acquis une participation de 100 % dans plusieurs entreprises qui complètent nos lignes d'activité existantes. Le principal facteur ayant contribué 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, des synergies attendues, des avantages d'acquérir des entreprises établies possédant certaines compétences au sein du secteur et de la présence géographique des entreprises acquises). Une tranche du montant affecté au goodwill pourrait être déductible fiscalement.

Les justes valeurs à la date d'acquisition attribuées aux actifs acquis et aux passifs repris dans le cadre des acquisitions non significatives sur une base individuelle sont également non significatives sur une base individuelle. Toute différence entre les résultats d'exploitation présentés et les montants pro forma des produits d'exploitation, du bénéfice net et du bénéfice net par action ordinaire de base et dilué qui représentent les résultats d'exploitation comme si les acquisitions des entreprises avaient été effectuées au début de l'exercice n'est pas significative (tout comme les produits d'exploitation et le bénéfice net suivant l'acquisition des entreprises acquises pour l'exercice clos le 31 décembre 2016).

## 19

### Contrats de location

Nous occupons des locaux loués dans divers emplacements et exploitons des terrains, des bâtiments et de l'équipement aux termes de contrats de location simple. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, les charges liées aux contrats de location simple de biens immobiliers et de véhicules automobiles, déduction faite de l'amortissement des profits différés sur les opérations de cession-bail

de bâtiments et des coûts d'occupation liés aux biens immobiliers loués, ont été de 231 millions de dollars (2015 – 227 millions de dollars); les coûts d'occupation liés aux biens immobiliers loués ont totalisé 78 millions de dollars (2015 – 88 millions de dollars).

Comme il est précisé à la note 15, nous avons regroupé des biens immobiliers abritant les services administratifs et, dans certains cas, cela a donné lieu à la sous-location de terrains et de bâtiments. Les paiements minimaux futurs aux termes des contrats de location simple s'établissent comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	2016			2015		
	Contrats de location simple conclus avec des bailleurs sans lien de dépendance <sup>1</sup>	Contrats de location simple avec des bailleurs qui sont des parties liées <sup>2</sup>	Total	Contrats de location simple conclus avec des bailleurs sans lien de dépendance <sup>1</sup>	Contrats de location simple avec des bailleurs qui sont des parties liées <sup>2</sup>	Total
Exercices se clôturant						
D'ici 1 an	211 \$	6 \$	217 \$	206 \$	6 \$	212 \$
D'ici 2 ans	192	6	198	177	6	183
D'ici 3 ans	171	12	183	157	12	169
D'ici 4 ans	147	13	160	132	12	144
D'ici 5 ans	125	13	138	112	13	125
Par la suite	599	220	819	624	228	852
	1 445 \$	270 \$	1 715 \$	1 408 \$	277 \$	1 685 \$

- Dans ce tableau, les montants non significatifs des encaissements minimaux découlant des sous-contrats de location simple de terrains et bâtiments ont été portés en déduction des paiements minimaux aux termes des contrats de location. Les paiements minimaux aux termes des contrats de location excluent les coûts d'occupation et, par conséquent, seront différents des montants futurs présentés relativement aux charges liées aux contrats de location simple. Au 31 décembre 2016, les engagements en vertu des contrats de location simple relativement aux coûts d'occupation totalisaient 869 \$ (2015 – 907 \$).
- Tel qu'il est décrit à la note 21 d), nous avons conclu des contrats de location avec les coentreprises immobilières. Ce tableau comprend la totalité des paiements minimaux à effectuer aux termes des contrats de location. Une tranche de 112 \$ du montant total (2015 – 116 \$) est attribuable à notre participation économique dans les coentreprises immobilières et un montant de 158 \$ (2015 – 159 \$) est attribuable aux participations économiques de nos associés dans les coentreprises immobilières.

Du montant total ci-dessus, au 31 décembre 2016 :

- Une tranche d'environ 34 % (2015 – 37 %) concernait nos cinq plus importants baux, qui visaient tous des locaux pour bureaux selon des durées variées et comportaient des dates d'expiration s'échelonnant de 2024 à 2036 (2015 – dates d'expiration s'échelonnant de 2024 à 2036); la durée moyenne pondérée de ces contrats est d'environ 14 ans (2015 – 15 ans).
- Une tranche d'environ 30 % (2015 – 29 %) concernait les contrats de location relatifs à des emplacements dotés d'équipement de communications sans fil; la durée moyenne pondérée de ces contrats est d'environ 17 ans (2015 – 17 ans).

Se reporter à la note 2 b) pour des détails sur les modifications importantes apportées aux IFRS de l'IASB qui n'ont pas encore pris effet et qui n'ont pas encore été mises en application, mais qui auront une incidence importante sur le moment auquel les charges liées aux contrats de location simple sont comptabilisées, sur leur comptabilisation aux états consolidés de la situation financière, ainsi que sur leur classement dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global et dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

## 20 Autres actifs à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2016	2015
Actif au titre des régimes de retraite	14 a)	358 \$	356 \$
Placements		62	69
Contrats d'entretien payés d'avance		62	46
Coentreprises immobilières	21 c)	30	25
Avances aux coentreprises immobilières	21 c)	21	3
Autres		107	94
		<b>640 \$</b>	<b>593 \$</b>

## 21 Coentreprises immobilières

### a) Généralités

En 2011, nous avons conclu un partenariat à parts égales avec une partie sans lien de dépendance, aux fins du projet Jardin TELUS, un projet de réaménagement se composant d'un immeuble d'habitation en copropriété et d'un immeuble commercial et de commerces de détail situés à Vancouver, en Colombie-Britannique. TELUS est un des locataires de Jardin TELUS qui est désormais notre siège social mondial. La nouvelle tour de bureaux a obtenu la certification LEED (d'après l'anglais *Leadership in Energy and Environmental Design*) Platine de 2009, et la nouvelle tour d'habitation

en copropriété avoisinante a été construite conformément à la norme LEED Or.

En 2013, nous avons conclu un partenariat à parts égales avec deux parties sans lien de dépendance (dont l'une est notre partenaire de Jardin TELUS), aux fins d'un projet visant le réaménagement d'un complexe qui se composera d'un immeuble d'habitation, d'un immeuble commercial et de commerces de détail, appelé TELUS Sky, à Calgary, en Alberta. La nouvelle tour, dont la construction devrait prendre fin en 2018, sera construite conformément à la norme LEED Platine.

### b) Information financière résumée des coentreprises immobilières

Aux 31 décembre (en millions)	2016	2015
<b>Actif</b>		
Actifs courants		
Trésorerie et placements temporaires, montant net	15 \$	20 \$
Dépôts entiers pour des incitations à la prise à bail et privilèges	5	20
Dépôts relatifs à des contrats de vente détenus par un fiduciaire sans lien de dépendance	2	6
Autres	6	21
Biens en voie de développement – Habitations en copropriété (soumises à des contrats de vente)	13	156
	<b>41</b>	<b>223</b>
Actifs non courants		
Biens en voie de développement – Immeuble de placement	121	96
Immeuble de placement	261	238
	<b>382</b>	<b>334</b>
	<b>423 \$</b>	<b>557 \$</b>

Aux 31 décembre (en millions)	2016	2015
<b>Passif et capitaux propres</b>		
Passifs courants		
Créditeurs et charges à payer	18 \$	46 \$
Dépôts relatifs à des contrats de vente À payer	3	55
Détenus par un fiduciaire sans lien de dépendance	2	6
Tranche à court terme d'obligations de premier rang garanties portant intérêt à 3,4 % et arrivant à échéance en juillet 2025	4	4
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction	–	96
Retenues de garantie au titre de la construction	7	10
Autre passif financier <sup>1</sup>	–	18
	<b>34</b>	<b>235</b>
Passifs non courants		
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction	63	9
Autres	–	4
Obligations de premier rang garanties portant intérêt à 3,4 % et arrivant à échéance en juillet 2025	213	217
	<b>276</b>	<b>230</b>
Passifs	<b>310</b>	<b>465</b>
Capitaux propres		
TELUS <sup>2</sup>	48	36
Autres associés	65	56
	<b>113</b>	<b>92</b>
	<b>423 \$</b>	<b>557 \$</b>

- L'autre passif financier devait nous être versé. Ce montant ne portait pas intérêt, était garanti par une hypothèque de 18 \$ sur la tour d'habitation en copropriété Jardin TELUS, était payable en trésorerie et devenait exigible postérieurement au remboursement de la facilité de crédit aux fins des travaux de construction de la tour d'habitation en copropriété.
- Les montants comptabilisés par les coentreprises immobilières 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 provision pour moins-value que nous avons comptabilisée en excédent de la provision pour moins-value comptabilisée par la coentreprise immobilière.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2016	2015
<b>Produits</b>		
Produits tirés de l'immeuble de placement	34 \$	17 \$
Produits tirés de la vente d'habitations en copropriété	262 \$	– \$
Dotation aux amortissements	8 \$	7 \$
Charges d'intérêts <sup>1</sup>	10 \$	7 \$
Bénéfice net (perte nette) et bénéfice global (perte globale) <sup>2</sup>	72 \$	(4)\$

1. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2016, les coentreprises immobilières ont comptabilisé à l'actif des coûts de financement de 4 \$ (2015 – 5 \$).
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 (la perte nette) et le bénéfice global (la perte globale) des coentreprises immobilières.

### c) Nos activités liées aux coentreprises immobilières

Nos activités liées aux placements dans des coentreprises immobilières sont présentées dans le tableau ci-après.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2016			2015		
	Prêts et créances <sup>1</sup>	Capitaux propres <sup>2</sup>	Total	Prêts et créances <sup>1</sup>	Capitaux propres <sup>2</sup>	Total
<b>Liés aux comptes de résultat et de résultat global des coentreprises immobilières</b>						
Bénéfice global (perte globale) qui nous est attribuable <sup>3</sup>	– \$	33 \$	33 \$	– \$	(2)\$	(2)\$
<b>Liés aux états de la situation financière des coentreprises immobilières</b>						
Éléments n'ayant aucune incidence sur les flux de trésorerie présentés à l'heure actuelle						
Comptabilisation du profit initialement différé sur nos biens immobiliers initialement investis	–	8	8	–	–	–
Coûts de financement que nous avons facturés liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction et autres (note 6)	1	–	1	3	–	3
Flux de trésorerie de la période considérée						
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction						
Sommes avancées	33	–	33	44	–	44
Montants remboursés	(63)	–	(63)	(95)	–	(95)
Coûts de financement qui nous ont été payés	(1)	–	(1)	(3)	–	(3)
Remboursement des fonds avancés	(18)	–	(18)	–	–	–
Fonds que nous avons investis	–	–	–	–	6	6
Fonds qui nous ont été remboursés et bénéfices distribués	–	(21)	(21)	–	–	–
Augmentation (diminution) nette	(48)	20	(28)	(51)	4	(47)
<b>Valeur comptable des coentreprises immobilières</b>						
Solde au début	69	25	94	120	21	141
Provision pour moins-value	–	(15)	(15)	–	–	–
Solde à la fin	21 \$	30 \$	51 \$	69 \$	25 \$	94 \$

1. Les prêts et créances sont inclus dans nos états consolidés de la situation financière à titre d'avances aux coentreprises immobilières et se composent des avances en vertu des facilités de crédit aux fins des travaux de construction (se reporter à la note 21 d), ainsi que d'un prêt hypothécaire de 18 \$ sur la tour d'habitation en copropriété Jardin TELUS jusqu'à son remboursement au cours du trimestre clos le 30 septembre 2016.
2. Nous comptabilisons notre participation dans les coentreprises immobilières au moyen de la méthode de la mise en équivalence.
3. Étant donné que les coentreprises immobilières sont des partenariats, aucune charge d'impôt sur le résultat des associés n'est constituée au moment de déterminer le bénéfice net (la perte nette) et le bénéfice global (la perte globale) des coentreprises immobilières. La charge d'impôt sur le résultat est constituée au moment de déterminer le bénéfice global (la perte globale) qui nous est attribuable.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2016, la coentreprise immobilière Jardin TELUS a comptabilisé un montant de 11 millions de dollars (2015 – 6 millions de dollars) au titre des produits tirés de la location de la tour de bureaux du projet Jardin TELUS. La moitié de ce montant est attribuable à notre participation économique dans la coentreprise immobilière et l'autre moitié est attribuable à la participation économique de notre associé dans la coentreprise immobilière.

### d) Engagements et passifs éventuels

#### Engagements au titre des travaux de construction

La coentreprise immobilière TELUS Sky prévoit engager des dépenses totalisant environ 400 millions de dollars aux fins de la construction d'une tour à usage mixte. Au 31 décembre 2016, les engagements contractuels de la coentreprise immobilière jusqu'en 2018 au titre des travaux de construction s'élevaient à environ 121 millions de dollars (2015 – 124 millions de dollars jusqu'en 2018).

**Facilités de crédit aux fins des travaux de construction**

La coentreprise immobilière TELUS Sky a une convention de crédit avec trois institutions financières canadiennes (en leur qualité de coprêteur à 66⅔ %) et avec TELUS Corporation (en sa qualité de coprêteur à 33⅓ %) qui prévoit un financement de 342 millions de dollars aux fins des travaux de construction liés à ce projet. La coentreprise immobilière Jardin TELUS avait une convention de crédit avec deux institutions financières canadiennes (en leur qualité de coprêteur à 50 %) et avec TELUS Corporation (en sa qualité de coprêteur à 50 %) qui prévoyait un financement de 136 millions de dollars aux fins des travaux de construction liés à ce projet résidentiel au 31 décembre 2015; au 31 décembre 2016, tous les soldes impayés avaient été remboursés.

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 débiteures 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	2016	2015
Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction – TELUS Corporation			
Non utilisées	4 c)	<b>93 \$</b>	131 \$
Avances		<b>21</b>	51
		<b>114</b>	182
Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction – Autres			
		<b>228</b>	296
		<b>342 \$</b>	478 \$

## 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 (2015 – 500 millions de dollars). Cette convention de titrisation à rechargement arrive à expiration le 31 décembre 2018 et exige qu'un produit en trésorerie minimal de 100 millions de dollars soit tiré de la vente mensuelle de participations dans certaines créances clients. TELUS Communications Inc. est tenue de maintenir au moins la notation BB (2015 – BB) attribuée par Dominion Bond Rating Service, sinon la fiducie de titrisation pourra exiger la résiliation du programme de vente avant la fin de la durée.

Lorsque nous cédonos nos créances clients, nous conservons des comptes de réserve à titre de droits conservés dans les créances titrisées et les droits de gestion. Au 31 décembre 2016, nous avons vendu à la fiducie (mais continuons de comptabiliser) des créances clients d'un montant de 116 millions de dollars (2015 – 124 millions de dollars). Les emprunts à court terme de 100 millions de dollars (2015 – 100 millions de dollars) se composent de montants qui nous ont été avancés par la fiducie de titrisation sans lien de dépendance à la suite de la cession de créances clients.

Les montants prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales constituaient le reste des emprunts à court terme (le cas échéant).

## 23

**Créditeurs et charges à payer**

Aux 31 décembre (en millions)	2016	2015
Charges à payer	<b>1 013 \$</b>	843 \$
Paie et autres charges salariales connexes	<b>460</b>	410
Passif lié aux unités d'actions restreintes	<b>55</b>	58
	<b>1 528</b>	1 311
Dettes fournisseurs	<b>578</b>	476
Intérêts à payer	<b>144</b>	134
Autres	<b>80</b>	69
	<b>2 330 \$</b>	1 990 \$

## 24

**Facturation par anticipation et dépôts de clients**

Aux 31 décembre (en millions)	2016	2015
Facturation par anticipation	<b>697 \$</b>	706 \$
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients	<b>17</b>	19
Dépôts des clients	<b>15</b>	19
Comptes de report réglementaires	<b>8</b>	16
	<b>737 \$</b>	760 \$

(en millions)	Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations	Provisions liées au personnel	Autres	Total
Au 1 <sup>er</sup> janvier 2015	320 \$	41 \$	107 \$	468 \$
Ajouts <sup>1</sup>	5	153	85	243
Utilisation	(9)	(81)	(45)	(135)
Reprise	(10)	(4)	(4)	(18)
Effet des intérêts <sup>2</sup>	71	–	1	72
Au 31 décembre 2015	377	109	144	630
Ajouts <sup>1</sup>	15	113	71	199
Utilisation	(9)	(141)	(105)	(255)
Reprise	–	(4)	(8)	(12)
Effet des intérêts <sup>2</sup>	(44)	–	1	(43)
<b>Au 31 décembre 2016</b>	<b>339 \$</b>	<b>77 \$</b>	<b>103 \$</b>	<b>519 \$</b>
Courantes	19 \$	109 \$	69 \$	197 \$
Non courantes	358	–	75	433
Au 31 décembre 2015	377 \$	109 \$	144 \$	630 \$
Courantes	11 \$	76 \$	37 \$	124 \$
Non courantes	328	1	66	395
<b>Au 31 décembre 2016</b>	<b>339 \$</b>	<b>77 \$</b>	<b>103 \$</b>	<b>519 \$</b>

1. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, les ajouts au titre des provisions liées au personnel sont présentés déduction faite de la rémunération fondée sur des actions d'un montant de 4 \$ (2015 – 7 \$).

2. La différence de (55) \$ (2015 – 60 \$) entre l'effet des intérêts dans le présent tableau et le montant présenté à la note 8 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 15 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.

### 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 (comme il est expliqué plus en détail à la note 15), des options de vente position vendeur, des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires liés à des acquisitions d'entreprises. À l'exception de ce qui est décrit dans le texte qui suit, nous prévoyons que les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers surviendront sur une période indéterminée s'échelonnant sur plusieurs années.

Comme il est expliqué plus en détail à la note 29, nous faisons l'objet d'un certain nombre de réclamations juridiques et nous sommes au courant de certaines autres réclamations juridiques éventuelles à notre égard. En ce qui concerne les réclamations juridiques, nous établissons des provisions, lorsque celles-ci sont justifiées, après avoir tenu compte des évaluations juridiques, de l'information dont nous disposons actuellement et de la possibilité de bénéficier de recours. Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie liées aux réclamations juridiques ne peut être raisonnablement déterminé.

En ce qui a trait aux acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour une contrepartie éventuelle, des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires acquis. Des sorties de trésorerie à l'égard des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires acquis doivent se produire jusqu'au milieu de 2018.

26

## Dettes à long terme

### a) Éléments de la dette à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2016	2015
Billets de TELUS Corporation	b)	11 367 \$	11 164 \$
Papier commercial de TELUS Corporation	c)	613	256
Déventures de TELUS Communications Inc.	e)	619	618
Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	f)	332	–
<b>Dettes à long terme</b>		<b>12 931 \$</b>	<b>12 038 \$</b>
Tranche à court terme		1 327 \$	856 \$
Tranche à long terme		11 604	11 182
<b>Dettes à long terme</b>		<b>12 931 \$</b>	<b>12 038 \$</b>

### b) Billets de TELUS Corporation

Les billets sont nos obligations de premier rang non garanties et non subordonnées qui ont égalité de rang de paiement avec toutes nos obligations non garanties et non subordonnées existantes ou futures et ont priorité de paiement sur toute notre dette subordonnée existante ou future, mais sont réellement subordonnées à toute obligation existante ou future de nos filiales, ou garanties par ces dernières. Les actes de fiducie régissant les billets contiennent certaines clauses restrictives qui, entre autres, limitent notre capacité et celle de certaines de nos filiales de donner des garanties à l'égard de la dette, d'effectuer des transactions de vente et de cession-bail, et de contracter de nouvelles dettes.

Série <sup>1</sup>	Émis	Échéance	Prix d'émission	Taux d'intérêt effectif <sup>2</sup>	Montant nominal en capital		Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation	
					Émis initialement	En circulation à la date des états financiers	Points de base	Date d'expiration
Billets à 4,95 % de série CD	Mars 2007	Mars 2017	999,53 \$	4,96 %	700 M\$	700 M\$	24 <sup>3</sup>	s.o.
Billets à 5,05 % de série CG <sup>4</sup>	Décembre 2009	Décembre 2019	994,19 \$	5,13 %	1,0 G\$	1,0 G\$	45,5 <sup>3</sup>	s.o.
Billets à 5,05 % de série CH <sup>4</sup>	Juillet 2010	Juillet 2020	997,44 \$	5,08 %	1,0 G\$	1,0 G\$	47 <sup>3</sup>	s.o.
Billets à 3,65 % de série CI <sup>4</sup>	Mai 2011	Mai 2016	996,29 \$	3,73 %	600 M\$	Néant	29,5 <sup>3</sup>	s.o.
Billets à 3,35 % de série CJ <sup>4</sup>	Décembre 2012	Mars 2023	998,83 \$	3,36 %	500 M\$	500 M\$	40 <sup>5</sup>	15 déc. 2022
Billets à 3,35 % de série CK <sup>4</sup>	Avril 2013	Avril 2024	994,35 \$	3,41 %	1,1 G\$	1,1 G\$	36 <sup>5</sup>	2 janv. 2024
Billets à 4,40 % de série CL <sup>4</sup>	Avril 2013	Avril 2043	997,68 \$	4,41 %	600 M\$	600 M\$	47 <sup>5</sup>	1 <sup>er</sup> oct. 2042
Billets à 3,60 % de série CM <sup>4</sup>	Novembre 2013	Janvier 2021	997,15 \$	3,65 %	400 M\$	400 M\$	35 <sup>3</sup>	s.o.
Billets à 5,15 % de série CN <sup>4</sup>	Novembre 2013	Novembre 2043	995,00 \$	5,18 %	400 M\$	400 M\$	50 <sup>5</sup>	26 mai 2043
Billets à 3,20 % de série CO <sup>4</sup>	Avril 2014	Avril 2021	997,39 \$	3,24 %	500 M\$	500 M\$	30 <sup>5</sup>	5 mars 2021
Billets à 4,85 % de série CP <sup>4</sup>	Multiple <sup>6</sup>	Avril 2044	987,91 \$ <sup>6</sup>	4,93 % <sup>6</sup>	500 M\$ <sup>6</sup>	900 M\$ <sup>6</sup>	46 <sup>5</sup>	5 oct. 2043
Billets à 3,75 % de série CQ <sup>4</sup>	Septembre 2014	Janvier 2025	997,75 \$	3,78 %	800 M\$	800 M\$	38,5 <sup>5</sup>	17 oct. 2024
Billets à 4,75 % de série CR <sup>4</sup>	Septembre 2014	Janvier 2045	992,91 \$	4,80 %	400 M\$	400 M\$	51,5 <sup>5</sup>	17 juill. 2044
Billets à 1,50 % de série CS <sup>4</sup>	Mars 2015	Mars 2018	999,62 \$	1,51 %	250 M\$	250 M\$	s.o. <sup>7</sup>	s.o.
Billets à 2,35 % de série CT <sup>4</sup>	Mars 2015	Mars 2022	997,31 \$	2,39 %	1,0 G\$	1,0 G\$	35,5 <sup>5</sup>	28 févr. 2022
Billets à 4,40 % de série CU <sup>4</sup>	Mars 2015	Janvier 2046	999,72 \$	4,40 %	500 M\$	500 M\$	60,5 <sup>5</sup>	29 juill. 2045
Billets à 3,75 % de série CV <sup>4</sup>	Décembre 2015	Mars 2026	992,14 \$	3,84 %	600 M\$	600 M\$	53,5 <sup>5</sup>	10 déc. 2025
Billets à 2,80 % libellés en dollars américains <sup>4,8</sup>	Septembre 2016	Février 2027	991,89 \$ US	2,89 %	600 M\$ US	600 M\$ US	20 <sup>9</sup>	16 nov. 2026

- Les intérêts sont payables semestriellement.
- 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.
- Les billets sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du montant en capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.
- 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, les billets sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, calculée sur la période allant jusqu'à l'échéance sauf dans le cas des séries CT et CU pour lesquelles elle est calculée sur la période allant jusqu'à la date d'expiration relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation. À partir des dates d'expiration respectives mentionnées dans le tableau relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, les billets sont remboursables par anticipation en totalité, mais non en partie, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours à un prix de remboursement par anticipation égal à 100 % du montant en capital respectif.
- 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 %.
- Les billets ne sont pas rachetables à notre gré, sauf en cas de certaines modifications apportées aux lois fiscales.
- Nous avons eu recours à un dérivé de change (un swap de devises) qui a effectivement servi à convertir les paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en dollars canadiens relativement auxquelles le taux d'intérêt fixe est de 2,95 % et le montant émis et en circulation est de 792 millions de dollars (reflétant un taux de change fixe de 1,3205 \$).
- À tout moment avant la date d'échéance mentionnée dans le tableau, les billets sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du 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. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation. À partir de la date d'expiration mentionnée 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 % du montant en capital respectif.

### c) Papier commercial de TELUS Corporation

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit consorsial de 2,25 milliards de dollars (se reporter à la note 26 d) qui sera utilisé aux fins générales de la société, notamment à titre de dépenses d'investissement et de placements. Ce programme nous permet d'émettre à tout moment du papier commercial, sous réserve du respect de conditions en matière de notation, d'un montant maximal global de 1,4 milliard de dollars (2015 – 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 à court terme 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 2016, l'encours du papier commercial s'établissait à 613 millions de dollars, lequel était libellé en dollars américains (456 millions de dollars US), avec un taux d'intérêt effectif moyen pondéré de 1,21 %, arrivant à échéance en mars 2017.

### d) Facilité de crédit de TELUS Corporation

Au 31 décembre 2016, TELUS Corporation avait une facilité de crédit bancaire renouvelable non garantie de 2,25 milliards de dollars, venant à échéance le 31 mai 2021, avec un consortium d'institutions financières,

### e) Débentures de TELUS Communications Inc.

Les débentures des séries 3 et 5 ont été émises par BC TEL, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 31 mai 1990. Les débentures de série B ont été émises par AGT Limited, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 24 août 1994, ainsi que d'un acte de fiducie supplémentaire daté du 22 septembre 1995.

Série <sup>1</sup>	Émis	Échéance	Prix d'émission	Montant nominal en capital		Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation (points de base)
				Émis initialement	En circulation à la date des états financiers	
Débentures à 10,65 % de série 3	Juin 1991	Juin 2021	998,00 \$	175 M\$	175 M\$	s.o. (non rachetables)
Débentures à 9,65 % de série 5 <sup>2</sup>	Avril 1992	Avril 2022	972,00 \$	150 M\$	249 M\$	s.o. (non rachetables)
Débentures à 8,80 % de série B	Septembre 1995	Septembre 2025	995,10 \$	200 M\$	200 M\$	15 <sup>3</sup>

1. Les intérêts sont payables semestriellement.

2. Les débentures de série 4 étaient échangeables contre des débentures de série 5, au gré du porteur, à compter du 8 avril de chaque année au cours de la période de quatre ans allant de 1996 à 1999. Des débentures de série 4 d'un montant de 99 millions de dollars ont été échangées contre des débentures de série 5.

3. À tout moment avant les dates d'échéance respectives mentionnées dans le tableau, les débentures sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des débentures, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.

Les débentures sont devenues des obligations de TELUS Communications Inc. aux termes d'un regroupement effectué le 1<sup>er</sup> 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 2016, TELUS International (Cda) Inc. avait une facilité de crédit bancaire de 330 millions de dollars US, garantie par ses actifs, venant à échéance le 31 mai 2021, avec un consortium d'institutions financières. La facilité de crédit comprend une composante renouvelable de 115 millions de dollars US et un emprunt à terme de 215 millions de dollars US. La facilité de crédit ne confère aucun droit de recours à l'égard de TELUS Corporation. Au 31 décembre 2016, l'encours de la facilité s'élevait à 340 millions de dollars (332 millions de dollars, déduction faite des frais d'émission non amortis) et

qui servira aux fins générales de la société, notamment pour soutenir le papier commercial.

La facilité de crédit de TELUS Corporation porte intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux des acceptations bancaires ou au taux interbancaire offert à Londres (« LIBOR ») (tous ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables. La facilité de crédit comporte les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios financiers mesurés à la clôture des trimestres financiers. En vertu de ces deux exigences, notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation ne doit pas être supérieur à 4,00:1,00 et notre ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur les charges d'intérêts ne doit pas être inférieur à 2,00:1,00, selon le sens donné à chacun de ces ratios en vertu de la facilité de crédit.

L'accès continu à la facilité de crédit de TELUS Corporation n'est pas assujéti au maintien par TELUS Corporation d'une notation du crédit en particulier.

Aux 31 décembre (en millions)	2016	2015
Montant net disponible	1 637 \$	1 994 \$
Soutien du papier commercial	613	256
Montant brut disponible	2 250 \$	2 250 \$

Au 31 décembre 2016, nous affichions des lettres de crédit en cours de 210 millions de dollars (2015 – 202 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.

était intégralement libellé en dollars américains (253 millions de dollars US), avec un taux d'intérêt moyen pondéré de 2,49 %.

La facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. porte intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux des acceptations bancaires et au taux interbancaire offert à Londres (« LIBOR ») (tous ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables. La facilité de crédit comporte les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios financiers mesurés à la clôture des trimestres financiers. En vertu de ces deux exigences, le ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation de TELUS International (Cda) Inc. ne doit pas être supérieur à 3,75:1,00 jusqu'au 30 juin 2017, et à 3,25:1,00 par la suite, et le ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur le service de la dette (remboursement d'intérêts et de capital prévu) ne doit pas être inférieur à 1,50:1,00, selon le sens donné à chacun de ces ratios dans la facilité de crédit.

L'emprunt à terme est assujéti à un échéancier d'amortissement qui exige que 5 % du montant en capital avancé soit remboursé chaque année pendant la durée de l'entente, le solde étant exigible à l'échéance.

**g) 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 2016 pour chacun des cinq prochains exercices sont présentées dans le tableau suivant.

Dette à long terme libellée en	Dollars canadiens		Dollars américains			
	Dette	Dette	Passif dérivé		Total	Total
			(Reçu) <sup>1</sup>	Payé		
Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)						
2017	700 \$	627 \$	(623)\$	622 \$	626 \$	1 326 \$
2018	250	14	–	–	14	264
2019	1 000	14	–	–	14	1 014
2020	1 000	14	–	–	14	1 014
2021	1 075	283	–	–	283	1 358
Par la suite	7 249	806	(806)	792	792	8 041
Sorties de trésorerie futures à l'égard des remboursements de capital de la dette à long terme	11 274	1 758	(1 429)	1 414	1 743	13 017
Sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires <sup>2</sup>	5 518	272	(227)	233	278	5 796
Échéances contractuelles non actualisées (note 4 c)	16 792 \$	2 030 \$	(1 656)\$	1 647 \$	2 021 \$	18 813 \$

1. Le cas échéant, les flux de trésorerie liés au capital tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2016.
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 2016.

27

**Autres passifs à long terme**

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2016	2015
Passif au titre des prestations de retraite et des avantages complémentaires de retraite	14 a)	480 \$	451 \$
Autres		170	150
Passifs liés aux unités d'actions restreintes et aux droits différés à la valeur d'action		62	57
		712	658
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients		24	30
		736 \$	688 \$

28

**Capital social attribuable aux actions ordinaires****a) Généralités**

Le tableau suivant présente notre capital social autorisé.

Aux 31 décembre	2016	2015
Actions privilégiées de premier rang	1 milliard	1 milliard
Actions privilégiées de second rang	1 milliard	1 milliard
Actions ordinaires	2 milliards	2 milliards

Seuls les détenteurs d'actions ordinaires ont le droit de voter lors de nos assemblées générales, chaque détenteur d'actions ordinaires pouvant exercer une voix par action ordinaire détenue à ces assemblées dans la mesure où pas moins de 66% % des actions ordinaires émises et en circulation sont détenues par des Canadiens. En ce qui concerne le paiement de dividendes et la distribution des actifs en cas de liquidation ou de dissolution volontaire ou forcée de notre part ou de toute autre distribution de nos actifs entre nos actionnaires aux fins de la liquidation de nos affaires, l'ordre de priorité est le suivant : actions privilégiées de premier rang, actions privilégiées de second rang et, enfin, actions ordinaires.

Au 31 décembre 2016, environ 48 millions d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, sur le capital autorisé, dans le cadre des régimes d'options sur actions (se reporter à la note 13 d).

## b) Rachat d'actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités

Comme il est précisé à la note 3, nous pouvons racheter une partie de nos actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre d'offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital. Au cours des exercices clos les 31 décembre 2016 et

2015, nous avons racheté un certain nombre de nos actions ordinaires à des fins d'annulation, par l'entremise de la Bourse de Toronto, de la Bourse de New York, d'autres types de plateformes de négociation ou autrement, dans la mesure permise par les lois et règlements sur les valeurs mobilières applicables, y compris des rachats en bloc faisant l'objet de négociations privées, tel qu'il est présenté dans le tableau ci-dessous.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2016		2015	
	Actions ordinaires	Coût	Actions ordinaires	Coût
<b>Période de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités</b>				
Du 1 <sup>er</sup> octobre 2014 au 30 septembre 2015 (offre maximale atteinte le 14 septembre 2015)	–	– \$	9	385 \$
Du 15 septembre 2015 au 14 septembre 2016	3	130	7	250
Du 30 septembre 2016 au 29 septembre 2017 <sup>1</sup>	1	35	–	–
Total, compte non tenu des transactions de la fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel	4	165	16	635
Transactions de la fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel	–	4	–	–
	4	169 \$	16	635 \$

1. Le 28 septembre 2016, nous avons annoncé que notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités visant à racheter et à annuler, entre le 30 septembre 2016 et le 29 septembre 2017, un nombre maximal de 8 de nos actions ordinaires (pour un montant maximal de 250 \$), a été approuvée. À la place du rachat et de l'annulation d'actions, une fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel pourrait racheter jusqu'à 25 % du montant approuvé aux termes de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités, en faveur des employés non dirigeants, aux fins du paiement partiel de la charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis [se reporter aux notes 7, 13 a) et 15 a)]. Les transactions impliquant la fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel sont présentées dans les états consolidés des variations des capitaux propres à titre de transactions sur actions propres. En outre, nous avons mis en place un programme de rachat d'actions automatique avec un courtier, qui nous permettra de racheter nos actions ordinaires en vertu d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités à des moments auxquels nous ne serions pas autorisés à négocier nos actions ordinaires pendant les périodes internes d'interdiction de transiger, y compris les périodes trimestrielles prévues à cet effet. De tels rachats sont déterminés par le courtier à sa seule discrétion, selon les paramètres que nous avons établis. Nous comptabilisons un passif et une imputation au capital social et aux bénéfices non distribués relativement aux rachats qui pourraient avoir lieu durant ces périodes d'interdiction en fonction des paramètres de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités, à la date de l'état de la situation financière.

L'excédent du prix d'achat sur la valeur moyenne attribuée aux actions ordinaires rachetées aux fins d'annulation est imputé aux bénéfices non distribués. Nous cessons de considérer les actions ordinaires comme en circulation à la

date d'achat des actions ordinaires, même si l'annulation réelle des actions ordinaires par l'agent de transfert et l'agent chargé de la tenue des registres ne se produit qu'en temps opportun à une date ultérieure rapprochée.

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 de plusieurs 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.

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 collectifs concernant les frais d'accès au système

En 2004, un recours collectif a été intenté en Saskatchewan contre un certain nombre de fournisseurs de services mobiles, anciens et existants, y compris nous-mêmes, alléguant qu'il y a eu une rupture de contrat, des déclarations inexactes, un enrichissement injustifié ainsi qu'une violation des règles de concurrence, des pratiques commerciales et des lois visant la protection des consommateurs au Canada, en ce qui a trait à la facturation de frais d'accès au système. En septembre 2007, la Cour du Banc de la Reine de la Saskatchewan a autorisé un recours collectif national à adhésion optionnelle, qui portait uniquement sur l'allégation d'enrichissement injustifié; tous les appels relatifs à cette décision d'autoriser le recours collectif ont été épuisés. En février 2008, la Cour du Banc de la Reine de la Saskatchewan a délivré une ordonnance qui modifie l'ordonnance de certification afin d'exclure du groupe de demandeurs tout client qui est lié à nous par une clause d'arbitrage. Tous les appels relatifs à cette décision ont été épuisés. En plus du recours collectif intenté en 2004 en Saskatchewan, 14 recours collectifs additionnels ont été intentés contre nous et d'autres fournisseurs de services mobiles, entre 2004 et aujourd'hui, en ce qui a trait à la facturation de frais d'accès au système dans neuf provinces. Un de ces recours, intenté en Alberta en 2013, est une action en nullité. Un deuxième recours, intenté en Colombie-Britannique en 2004, a été rejeté à notre égard en janvier 2013, et la demande

d'appel de cette décision a été rejetée en mars 2015. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2016, des faits nouveaux sont survenus en ce qui concerne les 12 autres recours collectifs, ce qui donnera lieu à leur règlement définitif :

- Sept recours collectifs ont été abandonnés en vertu des conditions de règlement.
- Le demandeur s'est vu refuser par la Cour suprême du Canada une demande d'autorisation d'interjeter appel dans le cadre de trois recours collectifs qui avaient été suspendus pour abus de procédure par la Cour d'appel de l'Alberta, la Cour d'appel du Manitoba et la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse.
- Le demandeur s'est vu refuser par la Cour suprême du Canada une demande d'autorisation d'interjeter appel dans le cadre d'un recours intenté en Colombie-Britannique relativement auquel la Cour d'appel avait refusé la certification, ce qui a mis fin à ce recours.
- Le demandeur a accepté de rejeter un recours intenté en Alberta et ce rejet a été mis en œuvre.

Par conséquent, aucun de ces 14 recours collectifs additionnels n'a été autorisé et ils ont tous été rejetés, suspendus ou abandonnés, ou ils sont en cours de rejet, de suspension ou d'abandon.

#### **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 fait l'objet d'un appel. Une audience relative à cet appel a eu lieu en septembre 2016 et nous attendons la décision de la Cour.

#### **Recours collectifs concernant des modifications unilatérales des tarifs**

En 2012, un recours collectif a été intenté contre nous au Québec, alléguant que nous avons modifié unilatéralement et incorrectement les contrats de clients afin de hausser divers tarifs liés aux services mobiles optionnels, ce qui est contraire à la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec et au Code civil du Québec. Le 13 juin 2013, la Cour supérieure du Québec a autorisé ce recours collectif. Ce recours collectif fait suite à un recours collectif pour préjudice immatériel intenté en 2008 au Québec, alléguant que nous avons modifié unilatéralement et incorrectement les contrats de clients afin de facturer des frais pour les messages textes entrants. Le 8 avril 2014, un jugement se prononçant en partie contre TELUS a été rendu relativement au recours collectif intenté en 2008. Nous avons interjeté appel de ce jugement, mais nous avons maintenant réglé le recours collectif intenté en 2008 et celui intenté en 2012. Ce règlement a reçu l'approbation de la Cour en juin 2016, est en cours d'exécution et a été comptabilisé en totalité dans nos états financiers.

#### **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 les ententes de prestation de services aux clients de TELUS. 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 des contrats avec TELUS 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 et une audience relative à cet appel devrait avoir lieu en mai 2017. 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.

#### **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 inexacts 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. En 2016, aucune mesure n'a été prise dans le cadre de cette instance.

##### **Recours collectifs concernant les radiations de champs magnétiques**

En 2013, un recours collectif a été intenté en Colombie-Britannique contre nous, contre d'autres entreprises de télécommunications et contre des fabricants de téléphones cellulaires, alléguant que l'utilisation prolongée de téléphones cellulaires a des effets néfastes sur la santé. Ce recours collectif intenté en Colombie-Britannique allègue ce qui suit : responsabilité stricte, négligence, défaut d'avertissement, rupture de garantie, violation des règles de concurrence, des pratiques commerciales et des lois visant la protection des consommateurs, assertion négligente et inexacte, violation du devoir de ne pas commercialiser les produits concernés et renonciation de délit civil. Une demande d'autorisation d'un recours collectif national est en cours, mais à ce jour, le recours n'a pas progressé et aucune mesure n'a été prise en 2016. En 2015, un recours collectif a été intenté au Québec contre nous, d'autres entreprises de télécommunications et d'autres parties défendresses, alléguant que des radiations de champs électromagnétiques ont des effets néfastes sur la santé, enfreignent la *Loi sur la qualité de l'environnement* (Québec), causent des nuisances et constituent une violation des droits en vertu du Code civil du Québec. Ce recours n'a pas encore fait l'objet d'une audience pour autorisation.

##### **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* au 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 les forfaits promotionnels**

En 2016, un recours collectif a été intenté au Québec contre nous, d'autres entreprises de télécommunications et d'autres parties défenderesses, alléguant que nous n'avons pas respecté la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec, car nous incitons les consommateurs du Québec à signer des contrats avec nous en leur offrant des produits et des services à des prix réduits, ou gratuitement pour un essai, pendant une période fixée, et nous leur facturons le prix régulier, à la fin de la période fixée, s'ils n'ont pas pris les mesures nécessaires pour renégocier ou résilier leur contrat avec nous. Ce recours n'a pas encore fait l'objet d'une audience pour autorisation.

#### **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*. Ce recours n'a pas encore fait l'objet d'une audience pour autorisation.

#### **Réclamations en matière de violation de propriété intellectuelle**

Les réclamations et les réclamations éventuelles que nous avons reçues comprennent :

##### **Réclamation en matière de violation de brevet pour Télé OPTIK**

Une réclamation en matière de violation de brevet a été déposée en Ontario en 2014, alléguant que les produits de télévision sur IP de TELUS, incluant le produit Télé OPTIK qui utilise la plateforme Mediaroom et son ancien produit TELUS TV qui utilisait la plateforme Minerva, violeraient deux brevets détenus par des tiers. À la fin de 2016, le demandeur a décidé d'abandonner ses réclamations concernant le produit TELUS TV et concernant l'un des deux brevets qu'il avait mentionnés. Il est prévu que cette instance soit instruite pour des questions de responsabilité en avril 2017 seulement.

##### **Réclamation en matière de violation de brevet pour le réseau 4G LTE**

Une réclamation en matière de violation de brevet a été déposée en Ontario en 2016, alléguant que les communications entre les appareils, incluant les téléphones cellulaires, et les stations de base sur le réseau 4G LTE de TELUS violeraient trois brevets détenus par des tiers. Aucune date n'a été fixée pour le jugement de cette instance.

#### **Résumé**

Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard des recours mentionnés ci-dessus. Si le dénouement de ces recours se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait donner lieu à un ajustement significatif de notre situation financière et de nos résultats d'exploitation, y compris nos flux de trésorerie. Les évaluations et les hypothèses de la direction supposent que des estimations fiables des risques courus ne peuvent être faites compte tenu de l'incertitude persistante en ce qui a trait à la nature des dommages-intérêts qui peuvent être réclamés par les demandeurs, aux causes d'action qui sont, ou qui pourraient en fin de compte être, intentées et, dans le cas des recours collectifs non autorisés, aux causes d'action qui pourraient en fin de compte être autorisées.

#### **b) Obligations en matière d'indemnisation**

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

Se reporter à la *note 21 d)* pour obtenir des détails concernant nos garanties fournies aux coentreprises immobilières.

Au 31 décembre 2016, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

#### **c) Concentration de la main-d'œuvre**

En 2015, nous avons entamé des négociations collectives avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») et avec la section locale 1944 du Syndicat des Métallos afin de renouveler la convention collective qui a expiré le 31 décembre 2015. Au 31 décembre 2015, le contrat arrivé à expiration couvrait environ 40 % de notre main-d'œuvre canadienne.

Le 3 octobre 2016, le STT, la section locale 1944 du Syndicat des Métallos et nous-mêmes avons annoncé que les deux parties avaient conclu une convention collective de principe de cinq ans, qui sera assujettie à la ratification par les membres du STT et de la section locale 1944 du Syndicat des Métallos. Le 23 novembre 2016, la STT et la section locale 1944 du Syndicat des Métallos ont annoncé que leurs membres avaient voté en faveur de l'entente de principe du 3 octobre 2016. Les modalités de la nouvelle convention collective sont en vigueur du 27 novembre 2016 au 31 décembre 2021 et couvrent environ 37 % de notre main-d'œuvre canadienne au 31 décembre 2016.

En décembre 2016, une nouvelle convention collective que nous avons conclue avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS a été ratifiée par la majorité de ses membres. Cette convention collective entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2017 et expirera le 31 mars 2022. Une nouvelle convention collective que nous avons conclue avec le Syndicat québécois des employés de TELUS a également été ratifiée en décembre 2016. Cette nouvelle convention sera en vigueur entre le 1<sup>er</sup> janvier 2018 et le 31 décembre 2022. La convention collective actuelle avec le Syndicat québécois des employés de TELUS demeure en vigueur jusqu'à son expiration le 31 décembre 2017.

## 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 résumant comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2016	2015
Avantages à court terme	12 \$	13 \$
Prestations de retraite <sup>1</sup> et autres avantages postérieurs à l'emploi	7	14
Indemnités de cessation d'emploi	–	8
Rémunération fondée sur des actions <sup>2</sup>	35	30
	54 \$	65 \$

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 nos régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies ou des membres de l'un de nos régimes de retraite à cotisations définies.
2. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, la charge de rémunération fondée sur des actions est présentée déduite d'un montant de 2 \$ (2015 – 1 \$) relatif à l'incidence des dérivés utilisés pour gérer la charge de rémunération fondée sur des actions (*note 13 b*). Pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, un montant de 4 \$ (2015 – (6) \$) est compris dans la charge de rémunération fondée sur des actions, composée de la charge au titre des unités d'actions restreintes et des droits différés à la valeur d'actions découlant de variations de la juste valeur de marché des actions ordinaires correspondantes qui ne sont pas touchées par les dérivés utilisés pour gérer la charge de rémunération fondée sur des actions. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, une charge de rémunération fondée sur des actions, d'un montant de 4 \$ (2015 – 7 \$), était prise en compte dans les coûts de restructuration (*note 15*).

Comme il est indiqué à la *note 13*, nous avons consenti des attributions initiales de rémunération fondée sur des actions en 2016 et en 2015, 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 sera comptabilisée proportionnellement sur un certain nombre d'exercices et, par conséquent, seulement une partie des attributions de 2016 et de 2015 est comprise dans les montants présentés dans le tableau précédent.

Exercices clos les 31 décembre

	2016				2015	
(en millions de dollars)	Nombre d'unités d'actions restreintes	Valeur nominale <sup>1</sup>	Juste valeur à la date d'attribution <sup>1</sup>	Nombre d'unités d'actions restreintes	Valeur nominale <sup>1</sup>	Juste valeur à la date d'attribution <sup>1</sup>
Attribuées au cours de la période	585 759	23 \$	15 \$	595 674	26 \$	30 \$

1. La valeur nominale est calculée en multipliant le cours des actions ordinaires au moment de l'attribution par le nombre d'unités attribuées. La juste valeur à la date d'attribution est différente de la valeur nominale, car la juste valeur de certaines attributions est déterminée au moyen du modèle de simulation Monte Carlo (se reporter à la *note 13 b*).

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2016, les principaux dirigeants (y compris les retraités) ont exercé 169 522 options sur actions (2015 – 98 702 options sur actions) qui avaient une valeur intrinsèque de 4 millions de dollars (2015 – 2 millions de dollars) au moment de l'exercice, reflétant un prix moyen pondéré à la date de l'exercice de 42,47 \$ (2015 – 42,04 \$).

Les montants de passif comptabilisés au titre des attributions de rémunération fondée sur des actions aux principaux dirigeants se résumant comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	2016	2015
Unités d'actions restreintes	25 \$	21 \$
Droits différés à la valeur d'actions <sup>1</sup>	32	29
	57 \$	50 \$

1. Notre régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention de nos administrateurs prévoit qu'en plus de recevoir son attribution d'actions annuelle pour ce qui est des droits différés à la valeur d'actions, un administrateur peut choisir de recevoir sa provision annuelle d'administrateur et ses jetons de présence aux réunions en droits différés à la valeur d'actions, en actions ordinaires ou en trésorerie. Les droits différés à la valeur d'actions donnent aux administrateurs le droit de recevoir un nombre spécifique d'actions ordinaires ou un paiement en trésorerie fondé sur la valeur de ces actions. Les droits différés à la valeur d'actions sont payés lorsqu'un administrateur cesse d'être administrateur pour une raison quelconque. Ces droits sont versés au moment choisi par l'administrateur conformément au régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention des administrateurs; au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2016, un montant de 4 \$ (2015 – 3 \$) 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 2016, nous avons fourni des services de gestion et d'administration à nos régimes de retraite à prestations définies; les montants facturés liés à ces services ont été établis selon la méthode du recouvrement des coûts et se sont chiffrés à 6 millions de dollars (2015 – 7 millions de dollars).

**c) Transactions avec les coentreprises immobilières**

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2016 et 2015, nous avons conclu des transactions avec les coentreprises immobilières, lesquelles sont des parties liées, comme il est décrit à la *note 21*.

### a) Tableaux des flux de trésorerie – activités d'exploitation et activités d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2016	2015
<b>Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation</b>		
Débiteurs	(45)\$	55 \$
Stocks	42	(40)
Charges payées d'avance	(20)	(22)
Créditeurs et charges à payer	126	(60)
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir et à payer, montant net	(128)	202
Facturation par anticipation et dépôts de clients	(28)	7
Provisions	(18)	72
	(71)\$	214 \$

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2016	2015
<b>Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre</b>			
Entrées d'immobilisations, excluant les licences de spectre			
Dépenses d'investissement, montant brut			
Immobilisations corporelles	17	(2 358)\$	(2 046)\$
Immobilisations incorporelles	18	(629)	(531)
		(2 987)	(2 577)
Entrées découlant de transactions non monétaires			
		19	–
Dépenses d'investissement			
Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations déduites des (comprises dans les) entrées		(2 968)	(2 577)
		40	(65)
		(2 928)	(2 642)
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			
		231	60
Variation sans effet sur la trésorerie au titre de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations			
		(55)	60
		176	120
		(2 752)\$	(2 522)\$

### b) Variations des passifs découlant des activités de financement

(en millions)	Exercice clos le 31 décembre 2015					Exercice clos le 31 décembre 2016					
	Au 1 <sup>er</sup> janv. 2015	Tableau des flux de trésorerie		Variations sans effet sur la trésorerie		Au 31 déc. 2015	Tableau des flux de trésorerie		Variations sans effet sur la trésorerie		Au 31 déc. 2016
		Émis ou reçu	Remboursements ou paiements	Fluctuation des devises (note 4 i)	Autres		Émis ou reçu	Remboursements ou paiements	Fluctuation des devises (note 4 i)	Autres	
<b>Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires</b>	244 \$	– \$	(992)\$	– \$	1 011 \$	263 \$	– \$	(1 070)\$	– \$	1 091 \$	284 \$
<b>Rachat d'actions ordinaires à des fins d'annulation<sup>1</sup></b>	3 \$	– \$	(628)\$	– \$	635 \$	10 \$	– \$	(179)\$	– \$	169 \$	– \$
<b>Emprunts à court terme</b>	100 \$	401 \$	(401)\$	– \$	– \$	100 \$	3 \$	(3)\$	– \$	– \$	100 \$
<b>Dette à long terme</b>											
Billets de TELUS Corporation	8 437 \$	2 732 \$	– \$	– \$	(5)\$	11 164 \$	785 \$	(600)\$	19 \$	(1)\$	11 367 \$
Papier commercial de TELUS Corporation	130	5 461	(5 396)	61	–	256	4 568	(4 181)	(30)	–	613
Facilité de crédit de TELUS Corporation	–	780	(780)	–	–	–	–	–	–	–	–
Débtentures de TELUS Communications Inc.	743	–	(125)	–	–	618	–	–	–	1	619
Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	–	–	–	–	–	–	373	(42)	9	(8)	332
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)	–	4 229	(4 182)	(61)	–	(14)	4 181	(4 201)	11	43	20
	9 310	13 202	(10 483)	–	(5)	12 024	9 907	(9 024)	9	35	12 951
Pour éliminer l'incidence du règlement brut des dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains	–	(4 229)	4 229	–	–	–	(4 181)	4 181	–	–	–
	9 310 \$	8 973 \$	(6 254)\$	– \$	(5)\$	12 024 \$	5 726 \$	(4 843)\$	9 \$	35 \$	12 951 \$
<b>Émission d'actions par une filiale aux détenteurs d'une participation ne donnant pas le contrôle</b>											
Produit brut de l'émission d'actions							302 \$	– \$	– \$	(302)\$	– \$
Coûts de transaction							–	(8)	–	12	4
Impôt sur le résultat directement imputé au surplus d'apport <sup>2</sup>							–	–	–	47	47
							302	(8)	–	(243)	51
Pour éliminer l'incidence du règlement brut des coûts de transaction							(8)	8	–	–	–
							294 \$	– \$	– \$	(243)\$	51 \$

1. Transactions dans le cadre des offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, incluant les transactions de la fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel (se reporter à la note 28 b).

2. L'impôt sur le résultat directement imputé au surplus d'apport se compose d'une charge d'impôt exigible de 50 \$ et d'une économie d'impôt différé de 3 \$.



## Glossaire

**4G (quatrième génération) :** Selon la définition de l'Union internationale des télécommunications, prochaine génération des technologies mobiles, notamment HSPA+, LTE et LTE évoluée.

**5G (cinquième génération) :** Prochaine génération de technologies sans fil convergentes – qui devrait assurer des vitesses Internet plus rapides, offrir une meilleure couverture et réduire le temps d'attente – devenant essentielle, compte tenu de l'accélération du nombre d'appareils communicants. Normes techniques 5G en développement.

**Activités autres que celles d'une ESLT :** Activités de télécommunications de TELUS à l'extérieur 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).

**Double cohorte :** Nombre élevé d'abonnés aux services mobiles postpayés dont le contrat a pris fin au cours des 12 mois suivant le 3 juin 2015 en raison de la nouvelle disposition réglementaire limitant la durée des contrats.

**ESLT (entreprise de service local titulaire) :** Entreprise de télécommunications établie qui fournit le service téléphonique local.

**FTTx (fibre optique dans le réseau d'accès, d'après l'anglais *fiber 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 2,5 Gbps et 1,25 Gbps 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 Mbps (vitesses typiques prévues se situant entre 4 et 6 Mbps). La technologie HSPA+ à deux canaux peut doubler ces débits de téléchargement.

**Internet des objets (IdO) :** 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.

**Itinérance :** Service offert par des exploitants de réseaux de communications mobiles qui permet à un abonné d'utiliser son téléphone mobile alors qu'il se trouve dans la zone de service d'un autre exploitant.

**LTE (évolution à long terme, d'après l'anglais *long-term evolution*) :** Technologie de télécommunications mobiles 4G qui s'impose comme la norme mondiale du secteur de la mobilité. Dans les zones de couverture 4G LTE de TELUS, les débits de téléchargement de pointe étalonnés par le fabricant peuvent aller jusqu'à 110 Mbps (débits typiques prévus se situant entre 12 et 45 Mbps). La technologie LTE évoluée offre des débits plus rapides et des capacités plus grandes, dont des débits de téléchargement de pointe étalonnés par le fabricant pouvant aller jusqu'à 225 Mbps (débits typiques prévus se situant entre 12 et 65 Mbps).

**MàM (machine à machine) :** Technologies et appareils en réseau qui échangent de l'information et peuvent exécuter des fonctions sans assistance humaine.

**Offre publique de rachat dans le cours normal des activités (OPRA) :** 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 petite portée et procurant densification et capacité à un réseau mobile macrocellulaire.

**Protocole Internet (ou IP, d'après l'anglais *Internet protocol*) :** Protocole de transmission par paquets de données entre réseaux.

**Réseau à fibre optique :** Réseau qui permet la transmission d'impulsions lumineuses sur des fibres de verre de la grosseur d'un cheveu. Les fibres optiques servent à la transmission de grandes quantités de données entre différents endroits à de hauts débits de téléchargement et de téléversement.

**Réseau IP :** Réseau conçu au moyen de la technologie IP et du principe de qualité de service, qui sert de support fiable et efficace à tous les types de transmission de clients, qu'il s'agisse de voix, de données ou d'images vidéo. Ce réseau permet à divers appareils sur IP et à des applications évoluées de communiquer entre eux sur un même réseau.

**Service par contournement :** Contenu, services et applications d'un environnement 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'Internet des objets 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 télécommunications et que celle-ci utilise.

**Spectre réservé aux SSFE (services sans fil évolués) :** Spectre réservé aux SSFE dans les gammes de fréquence 1,7 et 2,1 GHz qui est utilisé pour les services 4G en Amérique du Nord. Couramment utilisé dans les zones urbaines et suburbaines.

**Télévision sur IP (télévision sur protocole Internet) :** Service de télédiffusion 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. La marque de commerce du service de TELUS est Télé OPTIK.

**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 Wi-Fi de se brancher à Internet à partir d'un point d'accès sans fil dans des endroits publics 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.

Il est possible de consulter les définitions financières à la rubrique 11 du rapport de gestion



# Renseignements à l'intention des investisseurs

## Bourses et symboles des actions de TELUS

### Bourse de Toronto

Actions ordinaires T CUSIP : 87971M103

### Bourse de New York

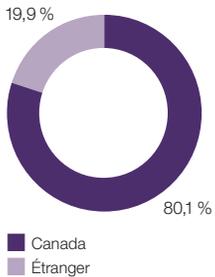
Actions ordinaires TU CUSIP : 87971M103

### Membre de ces indices :

- indice composé S&P/TSX
- indice social Jantzi
- indice des télécommunications S&P/TSX
- indice mondial Télécommunications MSCI
- indice mondial de durabilité Dow Jones
- indice nord-américain de durabilité Dow Jones
- indices STOXX Global ESG Leaders
- indice Euronext Vigeo : World 120
- indice S&P/TSX 60
- indice éthique FTSE4

## Participation en actions au 31 décembre 2016

### Participation estimative en actions



- Total des actions en circulation : 590 424 956
- Les membres de l'équipe TELUS détenaient 16 488 361 actions dans des régimes d'actionariat des employés soit 2,8 % du total des actions en circulation, ce qui fait d'eux le cinquième actionnaire en importance de TELUS
- Nous estimons qu'environ 70 % des actions de TELUS sont détenues par des investisseurs institutionnels et 30 %, par des investisseurs individuels
- Total des porteurs d'actions ordinaires inscrits : 37 009. 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 440 000 actionnaires non inscrits en fin d'exercice.

## Régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions

Les investisseurs peuvent se prévaloir du réinvestissement automatique des dividendes et d'achat d'actions pour acquérir des actions ordinaires supplémentaires sans frais. Les actionnaires admissibles peuvent ainsi réinvestir automatiquement leurs dividendes en actions ordinaires supplémentaires.

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.

## Dates prévues de publication des résultats et de versement des dividendes<sup>1</sup> en 2017

	Dates ex-dividende <sup>2</sup>	Dates de clôture des registres pour les dividendes	Dates de versement des dividendes	Dates de publication des résultats
Trimestre 1	8 mars	10 mars	3 avril	11 mai
Trimestre 2	7 juin	9 juin	4 juillet	11 août
Trimestre 3	6 septembre	8 septembre	2 octobre	9 novembre
Trimestre 4	7 décembre	11 décembre	2 janvier 2018	8 février 2018

<sup>1</sup> Les dividendes sont versés sous réserve de l'approbation du conseil d'administration.

<sup>2</sup> Les actions acquises à partir de cette date ne donneront pas droit au dividende payable à la date de versement correspondante.

## Programme de croissance du dividende et de politique en matière de dividende

Le dividende trimestriel versé en janvier 2017 a été de 0,48 \$, soit de 1,92 \$ sur une base annualisée, ce qui représente une progression de 9,1 % par rapport à l'an dernier.

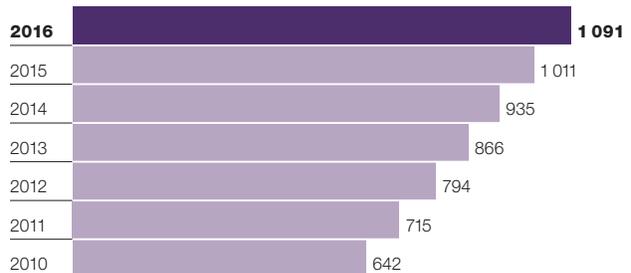
Notre indication visée est un ratio de distribution à long terme de 65 % à 75 % des bénéfices nets prévisibles, sur une base prospective. En mai 2016, nous avons annoncé que nous comptons effectuer des hausses de dividendes semestrielles continues, la hausse annuelle devant se situer dans une fourchette de 7 % à 10 % d'ici la fin de 2019. Nous reconduisons donc notre programme pluriannuel de croissance du dividende initialement annoncé en mai 2011 et reconduit jusqu'en mai 2013. Par la même occasion, nous indiquons clairement aux investisseurs nos intentions à l'égard de notre programme de croissance du dividende. Depuis 2011, nous avons augmenté notre dividende 12 fois, ce qui amène à 19 le nombre total de hausses du dividende depuis 2004.

Par contre, les décisions sur les dividendes dépendent de l'évaluation et de la détermination de la situation financière et des perspectives de TELUS que fait le conseil chaque trimestre. Rien ne garantit que TELUS maintiendra son programme de croissance du dividende en 2019.

À moins d'indication contraire, TELUS affirme que l'ensemble des dividendes trimestriels versés depuis janvier 2006 sont des dividendes déterminés au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Selon cette loi, les particuliers résidant au Canada peuvent avoir droit à des crédits d'impôt pour dividendes bonifiés qui réduisent l'impôt sur le revenu par ailleurs payable. Pour plus de précisions, consultez [telus.com/dividendes](http://telus.com/dividendes).

## Total des dividendes versés aux actionnaires

(en millions de dollars)



Consultez [telus.com/drisp](http://telus.com/drisp) ou communiquez avec Computershare pour obtenir des renseignements et des formulaires d'adhésion

**Offres publiques de rachat dans le cours normal des activités<sup>1</sup>**

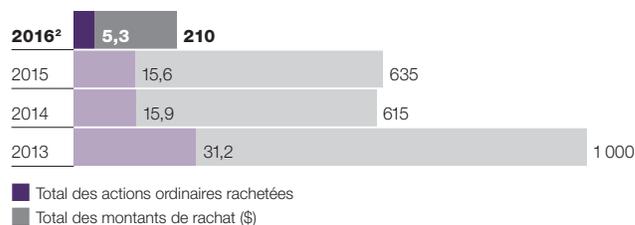
En septembre, nous avons complété notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités (OPRA) prévue pour 2016, et ainsi acheté et annulé 9 691 400 actions ordinaires pour 379 millions de dollars. En septembre aussi, la Bourse de Toronto a autorisé notre OPRA de 2017 nous permettant d'acheter et d'annuler, sur une période de 12 mois se terminant le 29 septembre 2017, au maximum 8 millions de nos actions ordinaires en circulation d'une valeur de 250 millions de dollars.

Depuis le début en mai 2013 de notre programme pluriannuel de rachat d'actions jusqu'à la fin de 2016, nous avons racheté 68 millions d'actions pour 2,5 milliards de dollars. De ce nombre, 1,0 million d'actions ont été acquises au prix de 41 millions de dollars pour le compte du régime d'avantages sociaux des employés et toutes les autres actions ont été annulées.

Nous rachèterons les actions seulement si l'occasion se présente. Comme ce programme dépend de l'évaluation et de la détermination du conseil d'administration de TELUS, rien ne garantit qu'il sera maintenu.

**Montants versés par offres publiques de rachat dans le cours normal des activités**

(en millions)



■ Total des actions ordinaires rachetées  
■ Total des montants de rachat (\$)

- 1 Consulter la Mise en garde concernant les énoncés prospectifs figurant à la page 38 du présent rapport.
- 2 Comprend 1,0 million d'actions acquises au prix de 41 millions de dollars pour le compte du régime d'avantages sociaux des employés qui n'ont pas été annulées.

**Données par action<sup>1</sup>**

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Bénéfice de base	<b>2,06 \$</b>	2,29 \$	2,31 \$	2,02 \$	1,85 \$	1,74 \$	1,53 \$
Dividendes déclarés	<b>1,84 \$</b>	1,68 \$	1,52 \$	1,36 \$	1,22 \$	1,1025 \$	1,00 \$
Dividendes déclarés – en pourcentage du bénéfice de base	<b>89 %</b>	73 %	66 %	67 %	66 %	63 %	65 %
Flux de trésorerie disponibles	<b>0,24 \$</b>	1,81 \$	1,74 \$	1,69 \$	2,04 \$	1,53 \$	1,46 \$

**Actions ordinaires**

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Cours de clôture	<b>42,75 \$</b>	38,26 \$	41,89 \$	36,56 \$	32,55 \$	28,82 \$	22,74 \$
Taux de rendement	<b>4,3 %</b>	4,4 %	3,6 %	3,7 %	3,7 %	3,8 %	4,4 %
Ratio cours/bénéfice	<b>21</b>	17	18	18	18	17	15

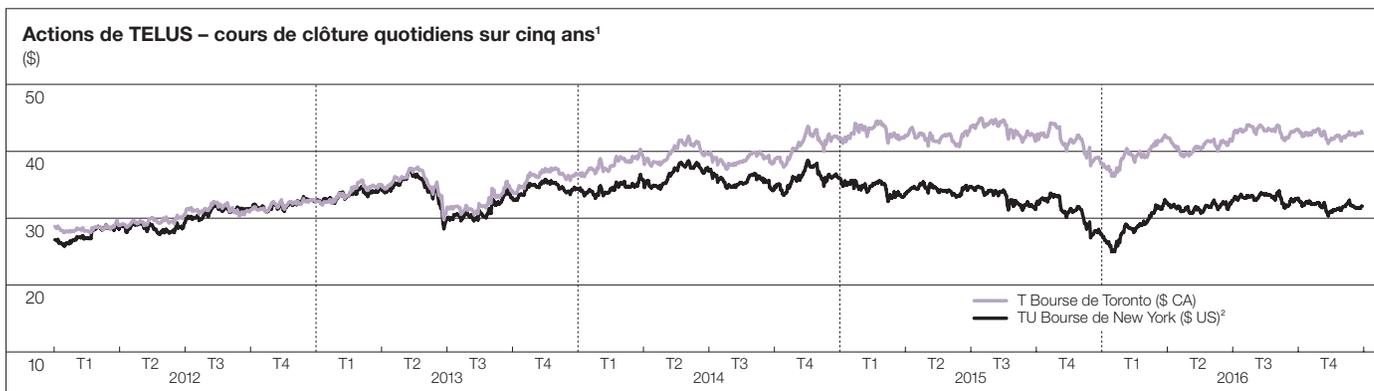
1 Les données sont ajustées selon le fractionnement d'actions à raison de deux pour une, fait le 16 avril 2013.

**Cours et volume des actions****Bourse de Toronto**

Actions ordinaires (T) (en \$ CA, sauf le volume)	2016					2015				
	Année 2016	T4	T3	T2	T1	Année 2015	T4	T3	T2	T1
Haut	<b>44,39</b>	<b>43,68</b>	<b>44,39</b>	<b>42,38</b>	<b>42,59</b>	45,19	44,51	45,19	43,70	45,14
Bas	<b>35,51</b>	<b>40,97</b>	<b>41,54</b>	<b>39,11</b>	<b>35,51</b>	36,74	36,74	41,09	40,61	41,08
Clôture	<b>42,75</b>	<b>42,75</b>	<b>43,29</b>	<b>41,60</b>	<b>42,28</b>	38,26	38,26	42,05	43,03	42,07
Volume (en millions)	<b>279,5</b>	<b>63,5</b>	<b>48,8</b>	<b>73,9</b>	<b>93,2</b>	295,6	90,8	67,9	67,7	69,2
Dividende déclaré (par action)	<b>1,84</b>	<b>0,48</b>	<b>0,46</b>	<b>0,46</b>	<b>0,44</b>	1,68	0,44	0,42	0,42	0,40

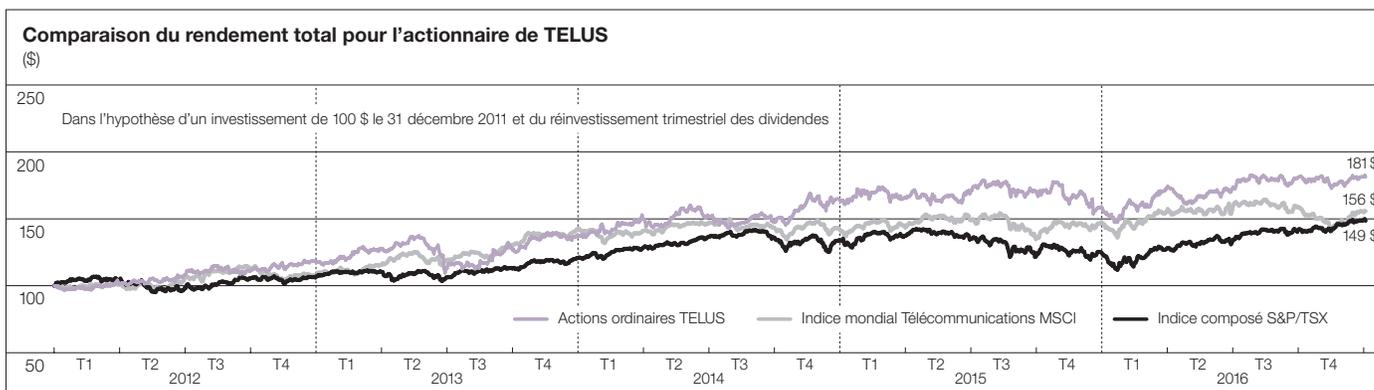
**Bourse de New York**

Actions ordinaires (TU) (en \$ US, sauf le volume)	2016					2015				
	Année 2016	T4	T3	T2	T1	Année 2015	T4	T3	T2	T1
Haut	<b>34,12</b>	<b>33,22</b>	<b>34,12</b>	<b>32,82</b>	<b>32,96</b>	36,18	33,85	34,90	35,54	36,18
Bas	<b>30,31</b>	<b>30,31</b>	<b>31,50</b>	<b>30,64</b>	<b>24,34</b>	26,38	26,38	31,05	32,97	32,53
Clôture	<b>31,85</b>	<b>31,85</b>	<b>33,00</b>	<b>32,20</b>	<b>32,53</b>	27,65	27,65	31,54	34,44	33,24
Volume (en millions)	<b>55,6</b>	<b>14,3</b>	<b>11,4</b>	<b>12,7</b>	<b>17,3</b>	70,5	17,7	17,8	17,6	17,5
Dividende déclaré (par action)	<b>1,41</b>	<b>0,357</b>	<b>0,357</b>	<b>0,362</b>	<b>0,332</b>	1,30	0,324	0,318	0,338	0,318



1 Ajustés selon le fractionnement d'actions à raison de deux pour une, fait le 16 avril 2013.

2 Les actions ordinaires ont été inscrites à la cote de la Bourse de New York et ont commencé à y être négociées le 4 février 2013. Auparavant, notre ancienne catégorie d'actions sans droit de vote se négociait à la Bourse de New York sous le symbole TU.



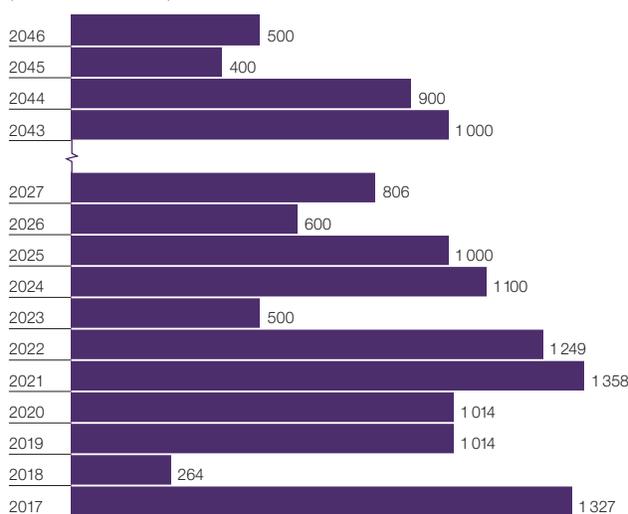
## Billets de TELUS Corporation

	Taux	Montant	Échéance
Billets – \$ CA			
Série CD	4,95 %	700 millions de dollars	mars 2017
Série CG	5,05 %	1,0 milliard de dollars	décembre 2019
Série CH	5,05 %	1,0 milliard de dollars	juillet 2020
Série CJ	3,35 %	500 millions de dollars	mars 2023
Série CK	3,35 %	1,1 milliard de dollars	avril 2024
Série CL	4,40 %	600 millions de dollars	avril 2043
Série CM	3,60 %	400 millions de dollars	janvier 2021
Série CN	5,15 %	400 millions de dollars	novembre 2043
Série CO	3,20 %	500 millions de dollars	avril 2021
Série CP <sup>1</sup>	4,85 %	900 millions de dollars	avril 2044
Série CQ	3,75 %	800 millions de dollars	janvier 2025
Série CR	4,75 %	400 millions de dollars	janvier 2045
Série CS	1,50 %	250 millions de dollars	mars 2018
Série CT	2,35 %	1,0 milliard de dollars	mars 2022
Série CU	4,40 %	500 millions de dollars	janvier 2046
Série CV	3,75 %	600 millions de dollars	mars 2026
Billets – \$ US			
	2,80 %	600 millions de dollars US	février 2027

1 Comprend l'émission d'avril 2014 de 500 millions de dollars et l'émission de décembre 2015 de 400 millions de dollars.

## Principales échéances de la dette à long terme au 31 décembre 2016

(en millions de dollars)



À la fin de 2016, la durée moyenne jusqu'à l'échéance de notre dette à long terme (excluant le papier commercial et la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International) était de 10,4 ans au lieu de 11,1 ans à la fin de 2015.

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.

## Sommaire de l'évaluation du crédit

Au 31 décembre 2016	DBRS Ltd.	Standard & Poor's Rating Services	Moody's Investors Service	Fitch Ratings
<b>TELUS Corporation</b>				
Billets	BBB (haut)	BBB+	Baa1	BBB+
Papier commercial	R-2 (haut)	A-2	P-2	–
<b>TELUS Communications Inc.</b>				
Débiteures	BBB (haut)	BBB+	–	BBB+

### Activités liées aux relations avec les investisseurs

En 2016, nous avons organisé quatre téléconférences et webdiffusions simultanées pour nos actionnaires concernant nos résultats et perspectives trimestriels. Nous avons également participé à de nombreuses présentations et tournées à l'intention des investisseurs au Canada, aux États-Unis et en Europe. Nous utilisons des services de vidéoconférence haute définition pour certaines réunions avec les investisseurs, ainsi que pour réduire les frais de déplacement et gagner du temps.

Les téléconférences trimestrielles, ainsi que plusieurs autres événements et présentations, se trouvent à l'adresse [telus.com/investors](http://telus.com/investors).

### Moments forts de TELUS

- Nomination de Doug French au poste de Vice-président à la direction et chef des services financiers
- Reconstitution jusqu'en 2019 de notre programme de croissance du dividende semestriel visant une hausse annuelle se situant dans une fourchette de 7 % à 10 %
- Transaction conclue avec Baring Private Equity Asia qui acquiert une participation ne donnant pas le contrôle de 35 % dans TELUS International
- Accord conclu avec BCE Inc. qui permettra à TELUS d'augmenter sa clientèle et ses détaillants des services mobiles au Manitoba dès que BCE aura acquis Manitoba Telecom Services autour du 1<sup>er</sup> avril 2017
- Rachat et annulation de 9,7 millions d'actions pour un total de 379 millions de dollars dans le cadre de notre OPRA de 2016
- Obtention de l'autorisation de la Bourse de Toronto pour l'OPRA de 2017 visant à acheter et à annuler, sur 12 mois, jusqu'à 8 millions d'actions ordinaires d'une valeur maximale de 250 millions de dollars
- Émission billets de premier rang non garantis de 600 millions de dollars américains à 2,80 % échéant le 16 février 2027, qui souligne notre retour sur le marché américain des titres de créance à long terme.

### Prix

- Nous avons remporté les grands honneurs aux Prix d'excellence en information d'entreprise de 2016 décernés par Comptables professionnels agréés du Canada et obtenu le Grand prix d'excellence en information d'entreprise que nous avons, au cours des dix dernières années, décroché à sept reprises. Nous avons également reçu les Prix d'excellence en information d'entreprise dans la catégorie Information sur la gouvernance d'entreprise et dans le secteur d'activité Communications et médias. C'est déjà la 22<sup>e</sup> année que TELUS se voit récompensée.
- Le rapport annuel de TELUS de 2015 a été classé 14<sup>e</sup> au monde par l'*Annual Report on Annual Reports* de 2016 de ReportWatch
- Mediacorp Canada nous a nommés parmi :
  - les 100 meilleurs employeurs au Canada pour la 8<sup>e</sup> année
  - les entreprises canadiennes les plus vertes pour la 5<sup>e</sup> année
  - les meilleurs employeurs sur le plan de la diversité pour la 8<sup>e</sup> année
  - les meilleurs employeurs au Canada pour les jeunes pour la 6<sup>e</sup> année
- Nous nous distinguons en responsabilité sociale d'entreprise, comme le prouve :
  - notre inscription à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones pour la 16<sup>e</sup> année
  - l'indice mondial de durabilité Dow Jones
  - notre admission au groupe Canada 200 du CDP (de l'anglais *Carbon Disclosure Project*)
  - notre nomination parmi les 50 meilleures entreprises citoyennes pour la 10<sup>e</sup> fois par Corporate Knights

- Notre nouveau siège social à Vancouver, TELUS Garden, a remporté le prix Architizer A+ mondial pour l'excellence en innovation, architecture et design
- Nous avons reçu notre 11<sup>e</sup> prix BEST attribué par l'Association for Talent Development pour l'excellence de l'apprentissage et du perfectionnement du personnel, ce qui fait de nous la première organisation à être intronisée à son panthéon, le *Best of the BEST Hall of Fame*.

### Liste des analystes qui suivent les actions de TELUS

En février 2017, 19 analystes suivaient les actions de TELUS. La liste détaillée figure dans la fiche de l'investisseur à l'adresse [telus.com/investors](http://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 télécommunications canadienne, dont TELUS, pouvant être détenues par des non-Canadiens est limité à 33 1/3 %.

Un système de réservation assure le respect de cette limite dans le cas des actionnaires inscrits et des actions cotées à la Bourse de Toronto. Ce système oblige les non-Canadiens acquéreurs d'actions ordinaires à obtenir un numéro de réservation de Computershare, en téléphonant au service de réservation au 1 877 267-2236 (sans frais) ou en envoyant un courriel à l'adresse [telusreservations@computershare.com](mailto:telusreservations@computershare.com). Si la demande de réservation est reçue pendant les heures normales d'ouverture, 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](http://telus.com/m&a) pour plus de précisions sur l'effet des diverses fusions et acquisitions sur vos actions. Des renseignements peuvent également être obtenus sur les gains en capital, les dates d'évaluation et les cours des actions de 1971 et de 1994.

## Livraison électronique des documents destinés aux actionnaires

Nous vous invitons à vous inscrire à la livraison électronique de l'information de TELUS sur le site [telus.com/electronicdelivery](http://telus.com/electronicdelivery). La livraison électronique offre de nombreux avantages, notamment l'accès pratique, rapide et écologique aux documents importants de la société, ainsi que la réduction des coûts d'impression et de service postal. Environ 47 000 de nos actionnaires reçoivent le rapport annuel par voie électronique.

### Renseignements supplémentaires

Si vous avez des questions sur :

- 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](mailto:telus@computershare.com)

visitez : [computershare.com](http://computershare.com)

Si vous avez des questions sur des renseignements financiers ou statistiques supplémentaires, des faits nouveaux sur la société ou son secteur d'activité, ou si vous voulez obtenir les derniers communiqués ou présentations à l'intention des investisseurs, communiquez avec :

### Notre service des relations avec les investisseurs

1 800 667-4871 ou +1 604 643-4113 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)

courriel : [ir@telus.com](mailto:ir@telus.com)

visitez : [telus.com/investors](http://telus.com/investors)

### Siège de TELUS

510 West Georgia Street  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
Canada V6B 0M3  
téléphone : 1 604 697-8044

### Renseignements généraux sur TELUS

téléphone : 1 800 308-5992  
1 604 432-2151

### Auditeurs

Deloitte s.r.l.

### LigneÉthique

Dans le cadre de notre code d'éthique et de conduite, cette ligne téléphonique prioritaire permet aux membres de notre équipe et à d'autres personnes de poser des questions ou de déposer des plaintes concernant des questions comptables, de contrôle interne ou d'éthique, en toute confidentialité et en gardant l'anonymat.

téléphone : 1 888 265-4112

site Web : [telus.ethicspoint.com](http://telus.ethicspoint.com)



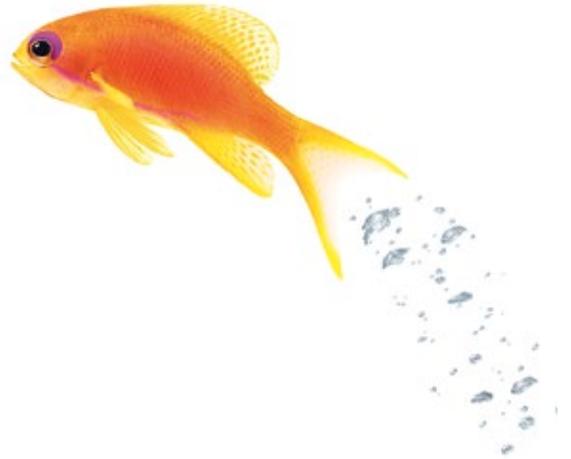
## Nos valeurs

Nous adhérons au changement  
et déclenchons les occasions

Nous avons la passion de la croissance

Nous croyons en un travail d'équipe inspiré

Nous avons le courage d'innover



[telus.com/rapportannuel](https://telus.com/rapportannuel)  
[telus.com/annualreport](https://telus.com/annualreport)

TELUS Corporation  
510 West Georgia Street  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
Canada V6B 0M3  
téléphone 604 697-8044

