TELUS

le futur est simple[MD]

à nous de jouer

revue de la société 2009

table des matières

pourquoi investir dans TELUS 1

faits saillants des données financières et d'exploitation de 2009 2

tableau de bord de 2009 4

cibles pour 2010 5

survol des activités du service mobile de TELUS 6

survol des activités filaires de TELUS 8

lettre aux investisseurs 10

nous donnons où nous vivons 18

foire aux questions 20

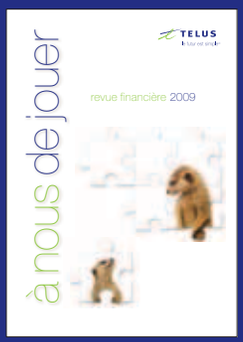
conseil d'administration 24

équipe de direction 26

renseignements à l'intention des investisseurs 28

un monde d'occasions 29

responsabilité sociale de la société quatrième de couverture



De l'information financière détaillée, des renseignements à l'intention des investisseurs et notre engagement en matière de déontologie et de gouvernance d'entreprise sont présentés dans le rapport annuel 2009 – revue financière de TELUS, qui peut également être consulté à l'adresse **telus.com/rapportannuel**.

Des renseignements sur notre engagement à l'égard de la viabilité économique, sociale et écologique sont présentés dans le rapport 2009 de TELUS sur la responsabilité sociale de la société, qui peut également être consulté à l'adresse **telus.com/csr**.

Avis relatif aux énoncés prospectifs
Le présent document contient des énoncés au sujet de futurs événements et rendements financiers et d'exploitation prévus par TELUS qui sont de nature prospective. Ces énoncés prospectifs exigent de la société qu'elle pose des hypothèses et sont assujettis à des risques et à des incertitudes. Il existe un risque important que les hypothèses, prévisions et énoncés prospectifs ne soient pas exacts. Les lecteurs devraient faire preuve de prudence et ne pas se fier indûment à ces énoncés, puisque divers facteurs pourraient faire en sorte que les hypothèses ainsi 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 assujetti à la limitation de responsabilité et est donné entièrement sous réserve des hypothèses (y compris les hypothèses visant les cibles pour 2010), des réserves et des facteurs de risque mentionnés dans le rapport de gestion commençant à la page 12 du rapport annuel 2009 – revue financière de TELUS et dans d'autres documents de communication de l'information au public de TELUS et documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières du Canada (sur SEDAR, à **sedar.com**) et des États-Unis (sur EDGAR, à **sec.gov**). Sauf là où la loi l'exige, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de modifier 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 cibles et indications annuelles.

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

© TELUS Corporation, 2010. Tous droits réservés. Certaines appellations de produits et de services mentionnés dans le présent rapport sont des marques de commerce. Les mentions MD, MC ou ® désignent les marques appartenant à TELUS Corporation ou à ses filiales. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

l'objectif stratégique de TELUS

Exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et sur la route.

impératifs stratégiques

1. se doter de moyens nationaux pour les services de données, IP, de voix et mobile
2. cibler inlassablement les marchés en croissance des services de transmission de données, IP et mobile
3. 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
4. offrir des solutions intégrées qui démarquent TELUS de ses concurrents
5. investir dans les ressources internes en vue de créer une culture valorisant un rendement élevé et de garantir l'efficacité de notre entreprise
6. pénétrer le marché comme une seule et même équipe, sous une seule marque et en mettant en œuvre une stratégie unique

nous sommes

L'une des principales entreprises de télécommunications pancanadiennes. TELUS compte 9,6 milliards de dollars de produits d'exploitation annuels et 12 millions de connexions clients, dont 6,5 millions d'abonnés au service mobile, 4,0 millions de lignes d'accès au réseau, 1,2 million d'abonnés à Internet et 170 000 clients de TELUS TV[MD]. TELUS offre un vaste éventail de produits et de services de communication, dont des services données, IP, voix, divertissement et vidéo.

nous donnons où nous vivons

Convaincus de l'importance de contribuer aux collectivités où nous sommes présents, TELUS et les membres de son équipe en poste et retraités ont versé 158 millions de dollars à des organismes de charité et sans but lucratif et donné 3,1 millions d'heures de leur temps aux collectivités locales depuis 2000. Neuf comités d'investissement communautaire TELUS de Victoria à l'Atlantique sont à la tête de nos initiatives de bienfaisance.

TELUS a eu l'honneur d'être nommée l'entreprise s'étant le plus distinguée sur le plan de la bienfaisance en 2010 par l'*Association of Fundraising Professionals*, devenant ainsi la première entreprise canadienne à recevoir cette distinction internationale prestigieuse.

nos valeurs

- Nous adhérons au changement et saisissons les occasions
- Nous avons la passion de la croissance
- Nous croyons au travail d'équipe inspiré
- Nous avons le courage d'innover

à nous la valeur

pourquoi investir dans TELUS

Pour participer à une entreprise de télécommunications canadienne axée sur le service mobile et les données dont la stratégie de croissance constante lui permet de tirer d'appréciables flux de trésorerie de ses activités d'exploitation. Forte de sa marque dynamique, de sa solidité financière et de ses capacités d'exploitation, TELUS sait profiter des occasions et en faire des leviers de valeur à long terme pour ses investisseurs.

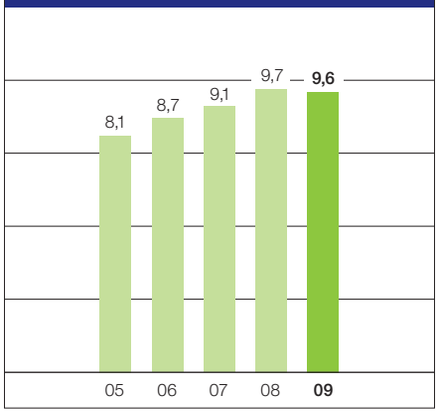
À nous de favoriser la croissance et la création de valeur en continuant :

- de renforcer notre compétitivité sur le marché de la téléphonie mobile grâce au réseau de prochaine génération 3G+ à accès par paquets haut débit (HSPA+) le plus rapide et le plus étendu[1] au Canada
- de stimuler l'augmentation de notre clientèle et de nos produits d'exploitation sur le marché de la téléphonie mobile au moyen des téléphones intelligents 3G+ et des clés Internet mobiles les plus vendus au monde
- d'améliorer notre compétitivité dans les services filaires en développant notre réseau large bande afin de pouvoir offrir toujours plus aux consommateurs et aux entreprises
- de réaliser des économies substantielles en persistant à consolider l'efficacité de nos activités
- d'offrir à nos investisseurs un dividende intéressant, en plus d'un nouvel escompte de trois pour cent sur le cours des actions acquises dans notre régime de réinvestissement des dividendes
- d'occuper le premier rang à l'échelle mondiale pour ce qui est de l'information financière, de la gouvernance, de la responsabilité sociale et de la viabilité.

1 D'après une comparaison des réseaux nationaux HSPA et HSPA+ effectuée en janvier 2010 : « le plus rapide » selon des tests de vitesse de transfert de données réalisés dans de grands centres urbains au Canada, et « le plus étendu » selon la couverture géographique et la population desservie.

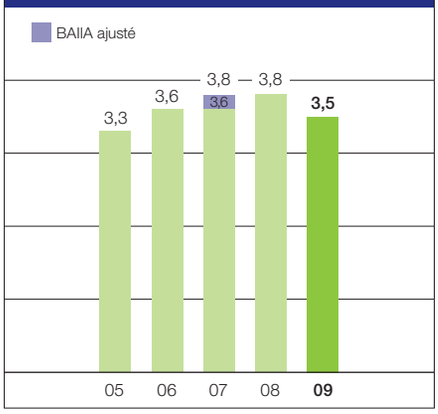
nos faits saillants

PRODUITS D'EXPLOITATION
(en milliards de dollars)



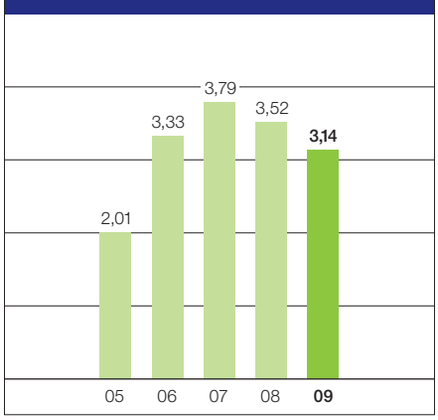
Légère baisse des produits d'exploitation attribuable aux incidences de récession et à l'intensité concurrentielle soutenue

BAIIA
(en milliards de dollars)



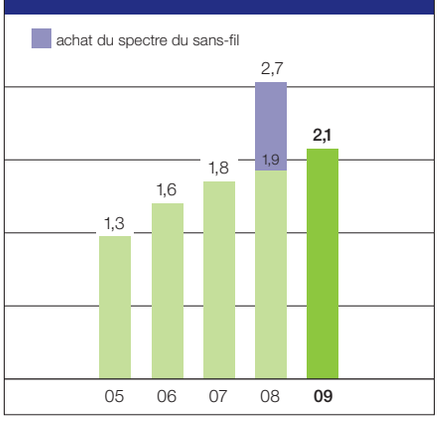
Baisse du BAIIA de 7,6 % attribuable en grande partie à la hausse des coûts de restructuration et des charges de retraite

BÉNÉFICE PAR ACTION (BPA) – DE BASE
(en dollars)



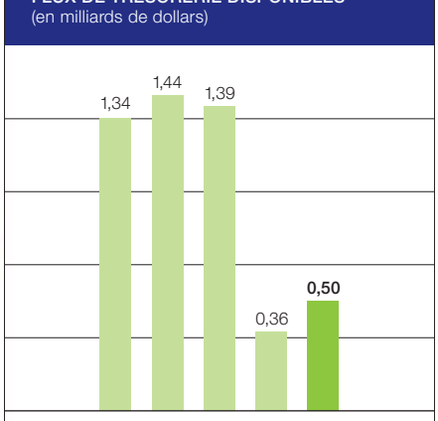
Baisse du BPA de 11 % en 2009 attribuable surtout à la baisse du BAIIA et à la perte sur le remboursement anticipé de la dette, compensée en partie par des ajustements fiscaux favorables

DÉPENSES EN IMMOBILISATIONS Y COMPRIS LE SPECTRE (en milliards de dollars)



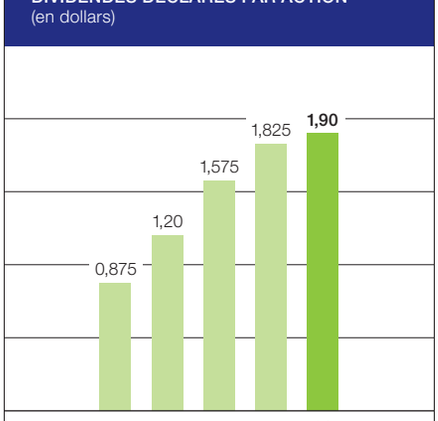
Augmentation de 13 % des dépenses en immobilisations, à l'exclusion du spectre, attribuable surtout aux investissements liés au soutien du lancement précoce de notre réseau mobile 3G+

FLUX DE TRÉSORERIE DISPONIBLES
(en milliards de dollars)



Hausse des flux de trésorerie disponibles de 139 millions de dollars, principalement attribuable à la baisse des dépenses en immobilisations y compris le spectre, compensée en partie par la baisse du BAIIA et la hausse des versements fiscaux

DIVIDENDES DÉCLARÉS PAR ACTION
(en dollars)



Hausse de 4,1 % du dividende par action qui s'établit à 1,90 $ en 2009 par rapport à 2008

faits saillants des données financières et d'exploitation de 2009

(en millions de dollars sauf les montants par action)	2009	2008	Variation en % (2009–2008)	2007	Variation en % (2009–2007)
Exploitation					
Produits d'exploitation	9 606 $	9 653 $	(0,5)	9 074 $	5,9
BAIIA[1]	3 491 $	3 779 $	(7,6)	3 589 $	(2,7)
BAIIA ajusté[2]	3 491 $	3 779 $	(7,6)	3 758 $	(7,1)
Bénéfice d'exploitation	1 769 $	2 066 $	(14,4)	1 974 $	(10,4)
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	998 $	1 128 $	(11,5)	1 258 $	(20,7)
Bénéfice par action (BPA) – de base	3,14 $	3,52 $	(10,8)	3,79 $	(17,2)
BPA – de base ajusté[2,3]	3,36 $	3,52 $	(4,5)	4,11 $	(18,2)
BPA – de base ajusté[2,3] (à l'exclusion des ajustements fiscaux)	2,81 $	3,37 $	(16,6)	3,33 $	(15,6)
Dividendes déclarés par action	1,90 $	1,825 $	4,1	1,575 $	20,6
Ratio de distribution (en %)[4]	61	54	–	47	–
Rendement de l'avoir des porteurs d'actions ordinaires (en %)	13,4	16,0	–	18,4	–
Rentrées liées aux activités d'exploitation	2 904 $	2 819 $	3,0	3 172 $	(8,4)
Dépenses en immobilisations	2 103 $	1 859 $	13,1	1 770 $	18,8
Paiement au titre du spectre du sans-fil	– $	882 $	–	– $	–
Situation financière					
Total de l'actif	19 219 $	19 021 $	1,0	16 849 $	14,1
Dette nette[5]	7 312 $	7 286 $	0,4	6 141 $	19,1
Ratio dette nette/BAIIA[6]	2,0	1,9	–	1,7	–
Flux de trésorerie disponibles[7]	500 $	361 $	38,5	1 388 $	(64,0)
Capitaux propres	7 575 $	7 108 $	6,6	6 855 $	10,5
Capitalisation boursière[8]	10 642 $	11 483 $	(7,3)	15 823 $	(32,7)
Autres renseignements (au 31 décembre)					
Abonnés au service mobile (en milliers)	6 524	6 129	6,4	5 568	17,2
Lignes d'accès au réseau (en milliers)	4 048	4 246	(4,7)	4 404	(8,1)
Abonnés à Internet (en milliers)	1 215	1 220	(0,4)	1 175	3,4
Abonnés au service de télévision (en milliers)[9]	170	78	117,9	35	385,7
Total des connexions clients (en milliers)	11 957	11 673	2,4	11 182	6,9

1 Le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements calculé comme les produits d'exploitation moins les charges d'exploitation et moins les coûts de restructuration.
2 À l'exclusion d'une charge supplémentaire de 169 millions de dollars en 2007 n'ayant pas entraîné de décaissement immédiat, relative à l'instauration du règlement en espèces net dans le cas des options d'achat d'actions attribuées avant 2005.
3 À l'exclusion des pertes liées au remboursement de la dette de 22 cents par action en 2009.
4 Le dernier dividende trimestriel déclaré par action, au cours de la période pertinente de l'exercice, annualisé, divisé par la somme du bénéfice de base par action déclaré au cours des quatre derniers trimestres.
5 La somme de la dette à long terme, excluant les frais d'émission de titres de créance non amortis, de la tranche à court terme de la dette à long terme, du passif net différé de la couverture relative à des billets en dollars américains et du produit des créances titrisées, déduction faite de l'encaisse et des placements temporaires.
6 La dette nette par rapport au BAIIA (à l'exclusion des coûts de restructuration).
7 Le BAIIA, auquel on a ajouté les coûts de restructuration, le montant net des charges des régimes à prestations déterminées des salariés, l'excédent de la charge de la rémunération à base d'actions sur les paiements au titre de la rémunération à base d'actions et les intérêts reçus, moins les paiements de restructuration, les cotisations patronales aux régimes à prestations déterminées des salariés, les intérêts payés, les impôts en espèces, les dépenses en immobilisations, les paiements au titre du spectre du sans-fil, les dons et les frais de titrisation.
8 La valeur de marché en fonction du cours de clôture des actions et du nombre d'actions en circulation en fin d'exercice.
9 Les abonnés au service de télévision comprennent ceux de TELUS IP TV et de TELUS TV Satellite.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2009.

notre rendement

tableau de bord de 2009

Chez TELUS, nous croyons qu'il est nécessaire de fixer chaque année des objectifs financiers. Le tableau de bord offre un condensé du rendement de TELUS en 2009 par rapport à nos cibles initiales consolidées.

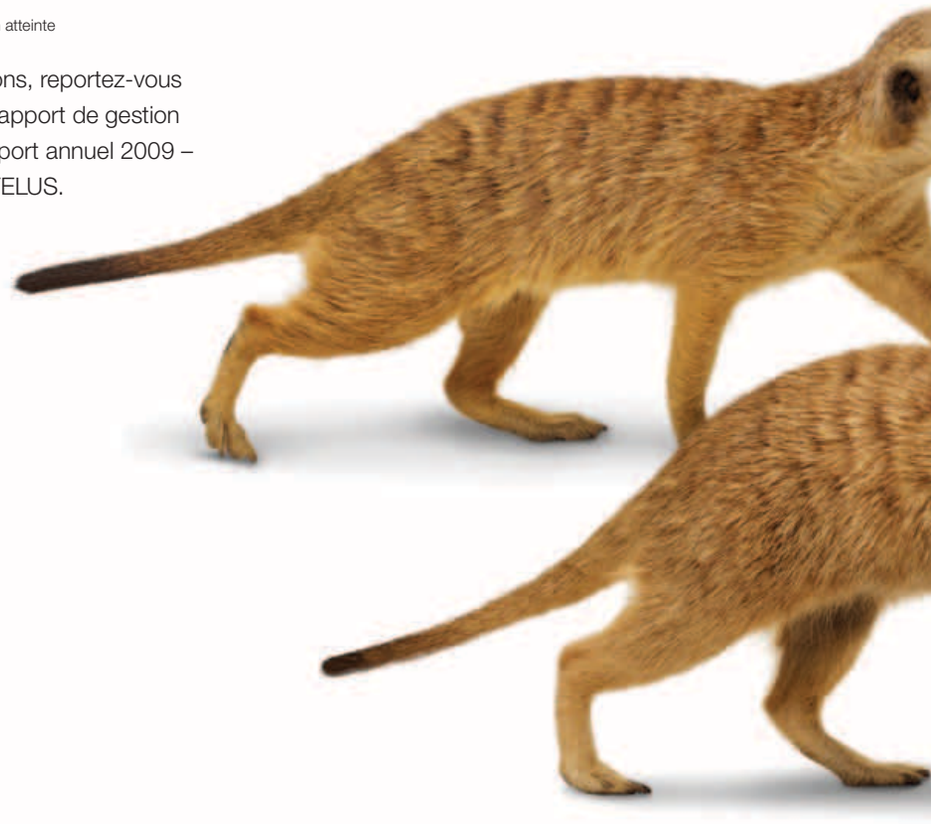
Deux facteurs expliquent pourquoi nos cibles de 2009 n'ont pas été atteintes : l'effet global de la récession sur les clients du service mobile de la société au Canada qui a été sous-estimé et l'accélération des initiatives en matière d'efficacité qui ont donné lieu à la hausse des coûts de restructuration. Par ailleurs, les dépenses en immobilisations ont connu une légère hausse attribuable à l'achèvement du réseau mobile 3G+ plus tôt que prévu.

Chiffres consolidés	Résultats de 2009	Cibles initiales de 2009	Résultat
Produits d'exploitation	9,606 milliards de dollars	10,025 à 10,275 milliards de dollars	✖
BAIIA	3,491 milliards de dollars	3,75 à 3,9 milliards de dollars	✖
Bénéfice par action (BPA)			
BPA – de base	3,14 $	–	–
BPA – de base (à l'exclusion des ajustements fiscaux et de la perte sur le remboursement de la dette à long terme)[1]	2,81 $	3,40 $ à 3,70 $	✖
Dépenses en immobilisations	2,103 milliards de dollars	environ 2,05 milliards de dollars	✓

1 Excluant les rajustements fiscaux favorables de 55 cents par action et la perte sur le remboursement partiel anticipé de la dette à long terme de 22 cents par action qui n'étaient pas prévus lorsque les cibles avaient été établies pour 2009.

✓ cible atteinte ✖ cible non atteinte

Pour plus de précisions, reportez-vous à la rubrique 1.4 du rapport de gestion présenté dans le rapport annuel 2009 – revue financière de TELUS.



nos objectifs

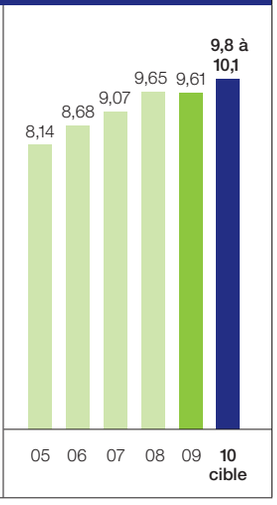
cibles pour 2010

Les objectifs financiers pour 2010 sont décrits en détail aux rubriques 1.4 et 1.5 du rapport de gestion présenté dans le rapport annuel 2009 – revue financière de TELUS.

PRODUITS
(en milliards de dollars)

Obtenir des produits de 9,8 à 10,1 milliards de dollars

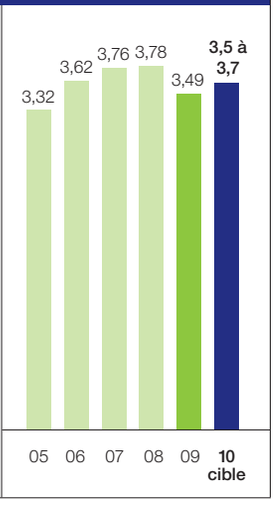
Augmentation de 2 à 5 %, surtout attribuable à la croissance de la transmission de données sans fil, grâce à l'adoption rapide de téléphones intelligents, et de la transmission de données filaires



BAIIA[1]
(en milliards de dollars)

Produire un BAIIA de 3,5 à 3,7 milliards de dollars

Maintien de la croissance à 6 % attribuable à la croissance de la transmission des données et du service mobile, aux économies coût-efficacité et à la réduction des coûts de restructuration

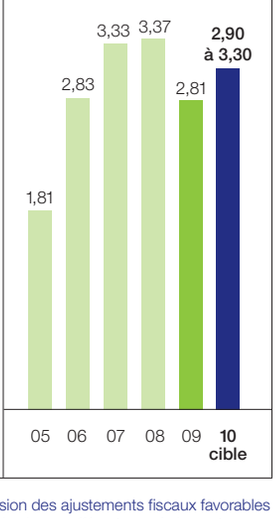


1 BAIIA de 2007, excluant une charge de 169 millions de dollars relative au règlement en espèces net d'options antérieures.

BPA AJUSTÉ[2]
(en dollars)

Réaliser un BPA de 2,90 $ à 3,30 $

Croissance sous-jacente de 3 à 17 % attribuable à l'augmentation prévue du BAIIA

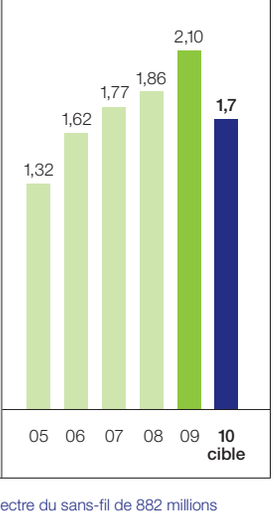


2 BPA de base ajusté, à l'exclusion des ajustements fiscaux favorables et, en 2007, des 32 cents de la charge afférente au règlement en espèces net et, en 2009, des 22 cents du remboursement anticipé de la dette.

DÉPENSES EN IMMOBILISATIONS[3]
(en milliards de dollars)

Investir 1,7 milliard de dollars dans la croissance à long terme

Maintien des investissements dans les services et les réseaux large bande filaires et mobiles. La baisse de 19 % représente l'achèvement du réseau mobile 3G+ de 2009



3 À l'exclusion des coûts du spectre du sans-fil de 882 millions de dollars en 2008.

Les cibles pour 2010 indiquées à cette page et aux rubriques suivantes sont données sous réserve de l'avis relatif aux énoncés prospectifs figurant à la page 12 du rapport annuel 2009 – revue financière de TELUS.

service mobile

Nous fournissons des services mobiles numériques intégrés voix, données et Internet sur nos trois réseaux pancanadiens : le 3G+ (HSPA+), le 3G (CDMA) et le réseau Mike[MD] (iDEN) de TELUS offrant les services Push to Talk[MD]. Notre offre multiréseau unique au Canada met à la disposition de nos clients le choix le plus vaste de solutions sans fil pour répondre à leurs besoins.

Réseau 3G+ le plus rapide et le plus étendu[1] au Canada, desservant **93 %** de la population

Choix de téléphones intelligents et de clés Internet mobiles **de qualité mondiale**[2]

406 000 nouveaux abonnés au service mobile en 2009, dont 93 % ont choisi les services postpayés

1,2 milliard de dollars de flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation reliées au service mobile

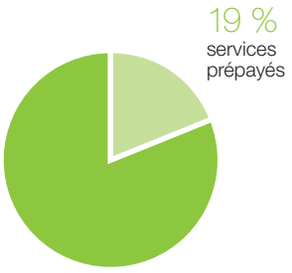
nous offrons

Voix numérique – services postpayés, prépayés Payez et Parlez[MD] et Mike tout-en-un desservant 98 % des Canadiens, et service d'itinérance mondiale dans plus de 200 pays sur notre réseau 3G+

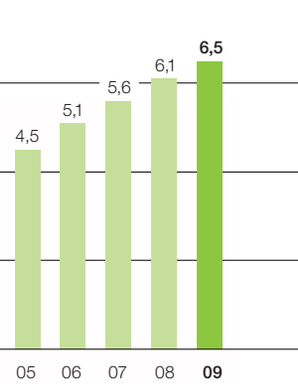
Internet et données – navigation Web, réseaux sociaux, messagerie instantanée, messagerie textuelle, messagerie image et vidéo, sonneries, images, TELUS TV sans fil[MD], vidéo sur demande, TELUS Radio sans fil[MD], téléchargement de musique et les dernières applications mobiles sans fil

Appareils – gamme complète de téléphones intelligents et de clés Internet mobiles permettant la navigation sur Internet

RÉPARTITION DES ABONNÉS EN 2009



ABONNÉS AU SERVICE MOBILE
(en millions)



1 D'après une comparaison des réseaux nationaux HSPA et HSPA+ effectuée en janvier 2010 : « le plus rapide » selon des tests de vitesse de transfert de données réalisés dans de grands centres urbains au Canada, et « le plus étendu » selon la couverture géographique et la population desservie.

2 Capacité de la technologie du réseau HSPA+ selon la puissance de catalogue.

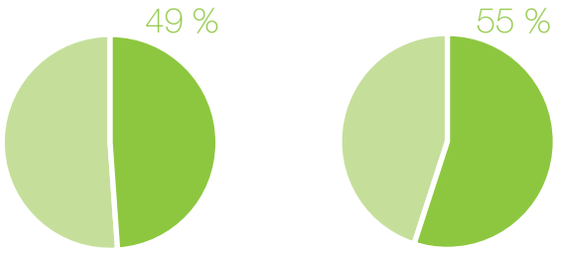
2009

- nous avons investi dans nos capacités large bande mobiles et lancé le réseau de prochaine génération 3G+ HSPA le plus rapide et le plus étendu au Canada, offrant des débits de téléchargement de données allant jusqu'à 21 mégabits par seconde (Mbps)[2] et des débits de téléchargement courants de 4 à 6 Mbps, en plus d'un service d'itinérance internationale dans plus de 200 pays
- nous avons lancé une gamme de nouveaux téléphones intelligents HSPA novateurs, y compris le iPhone 3GS d'Apple
- nous avons simplifié nos tarifs en créant les nouveaux forfaits Simplicité[MC] Affaires ne comportant aucuns frais d'accès au réseau ou au service d'urgence 911 et en réduisant le nombre de nos forfaits, de manière à attirer et à fidéliser davantage les clients
- nous avons élargi notre réseau de points de vente exclusifs pour le service mobile à plus de 1 100, en y intégrant 113 boutiques de photographie Black's Photo de premier ordre, dont 72 % sont en Ontario
- nous avons étendu les réseaux de distribution de notre service Koodo Mobile[MD], la notoriété de cette marque s'élevant maintenant à plus de 75 % dans l'ensemble du pays
- nous avons augmenté de 30 % les produits d'exploitation tirés des services de transmission de données sans fil en raison d'une intensification des ventes de téléphones intelligents et de clés Internet mobiles.

2010

- nous nous attacherons à fidéliser nos clients en tenant notre promesse de fournir le service à la clientèle du plus haut niveau, promesse symbolisée par la marque TELUS « le futur est simple[MD] », soutenus par nos réseaux fiables, l'attention exceptionnelle que nous prêtons à nos clients et nos nouveaux appareils novateurs
- nous tirerons profit de notre réseau de prochaine génération 3G+ HSPA en offrant de nouveaux appareils et applications de transmission de données sans fil novateurs aux consommateurs et aux entreprises du Canada
- nous accroîtrons nos produits d'exploitation tirés des services de transmission de données sans fil en augmentant les ventes et l'utilisation des téléphones intelligents et des clés Internet mobiles
- nous profiterons de la flexibilité de notre service de base Koodo[MD] pour chercher à atteindre différents groupes de clients tout en continuant d'étoffer le service intégral de marque TELUS sur le marché
- nous tirerons jusqu'à 2,0 milliards de dollars en BAIIA de nos activités sur le marché de la téléphonie mobile.

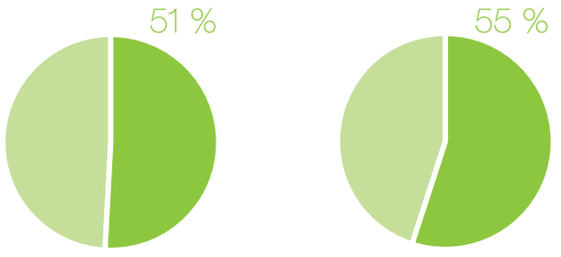
RÉSULTATS DE 2009 – SERVICE MOBILE
part de TELUS après consolidation



produits d'exploitation (externes)
4,71 milliards de dollars

BAIIA
1,93 milliard de dollars

CIBLES POUR 2010 – SERVICE MOBILE
part de TELUS après consolidation



produits d'exploitation (externes)
4,95 à 5,1 milliards de dollars

BAIIA
1,925 à 2,025 milliards de dollars

filaire

Nous sommes une entreprise de services locaux titulaire offrant une gamme complète de produits et de services de télécommunications aux consommateurs, dont des services téléphoniques locaux et interurbains, Internet, de télévision et de divertissement, dans l'est du Québec, en Colombie-Britannique et en Alberta. À l'échelle du pays, nous fournissons des services de communication et des solutions TI aux entreprises, y compris des solutions IP, voix, vidéo et données et des solutions gérées.

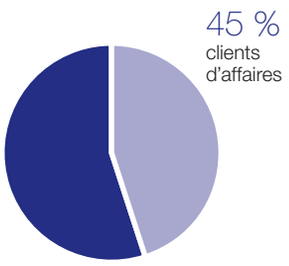
4,0 millions de lignes d'accès au réseau

1,2 million d'abonnés à Internet, dont 93 % bénéficient d'un service haute vitesse

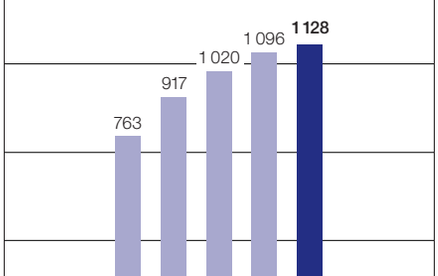
hausse de 118 % des abonnés à TELUS TV en 2009, maintenant au nombre de **170 000**

fournisseur exclusif de l'**ENP multiposte** dans tout l'Ouest canadien

LIGNES D'ACCÈS AU RÉSEAU EN 2009



ABONNÉS À INTERNET HAUTE VITESSE (en milliers)



nous offrons

Voix – service téléphonique fiable, dont les services interurbains et de gestion d'appels

Internet – accès Internet haute vitesse sécurisé comprenant une gamme complète de services de sécurité

TELUS TV – service de divertissement haute définition (HD) flexible offrant l'enregistreur numérique personnel (ENP), la vidéo HD sur demande et la télé à la carte, sur réseau IP et par satellite

Réseaux et applications IP – réseaux IP évolués, haute performance et sécurisés offrant des services voix, vidéo, données et Internet convergés

Conférences et collaboration – un éventail complet de solutions, tant en termes de matériel que d'applications, pour les téléconférences, vidéoconférences et conférences Web

Solutions de centres de contact et d'impartition – solutions gérées reposant sur une infrastructure sécurisée, stable, à coûts réduits et extensible. TELUS International, fournisseur de premier rang, exploite des centres évolués en Amérique du Nord, en Amérique centrale et en Asie

Hébergement et solutions TI gérées – disponibilité continue et assurée de télécommunications, réseaux, serveurs, bases de données, fichiers et applications, les applications critiques étant stockées dans les centres de données Internet de TELUS

Santé – TELUS Solutions en santé offre des services de gestion des demandes de règlement, des outils technologiques facilitant la communication entre l'hôpital et la maison, l'accès aux dossiers des patients au lieu où sont dispensés les soins et l'accès à des renseignements pharmacologiques et médicaux essentiels au moyen de technologies de communication de l'information

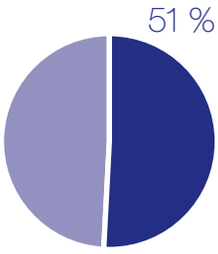
2009

- nous avons affecté une grande partie de l'investissement de 1,3 milliard de dollars réservé à nos services filaires à une expansion et à une amélioration substantielles de la couverture et de la capacité de l'infrastructure large bande à la base des solutions novatrices que nous offrons à nos clients dans l'est du Québec, en Colombie-Britannique et en Alberta
- nous avons lancé le service TELUS TV Satellite[MC], avec lequel nous avons étendu notre service TELUS TV et nos ensembles de services filaires à plus de 90 % des foyers en Alberta et en Colombie-Britannique, expansion qui engendrera des économies d'échelle au niveau des campagnes de marketing de masse
- nous avons élargi le territoire desservi par TELUS TV, maintenant disponible dans l'est du Québec, en Colombie-Britannique et en Alberta, et avons plus que doublé le nombre de nos abonnés à la télévision pour le porter à 170 000
- nous avons consacré des fonds au rehaussement de l'efficacité de nos activités dans le but d'améliorer la structure des coûts de nos activités filaires et d'atténuer l'effet de dilution des dépenses de capital-développement et de la baisse des produits d'exploitation résultant du remplacement de technologies et de la récession
- nous nous sommes concentrés sur nos principaux marchés verticaux et avons investi dans la mise à exécution d'importants contrats, y compris avec le gouvernement du Québec
- nous avons accru notre part du marché des soins de santé en décrochant des contrats de plusieurs millions de dollars tant dans le secteur privé que public et avons obtenu une licence exclusive d'hébergement et d'utilisation de la technologie HealthVault de Microsoft en vue du développement des services de santé électroniques axés sur le client au Canada.

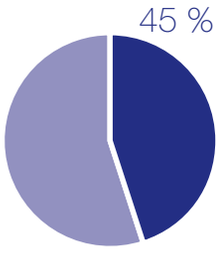
2010

- nous développerons le marché pour notre service TELUS TV en poursuivant l'expansion de notre service large bande, dans le but de desservir jusqu'à 90 % des foyers dans les 48 principaux marchés urbains de la Colombie-Britannique et de l'Alberta
- nous doublerons la vitesse de notre service large bande pour la porter à 30 Mbps en passant à la technologie VDSL2, tout en continuant de déployer notre réseau « fibre jusqu'au foyer » dans les nouveaux quartiers résidentiels
- nous lancerons la télévision de prochaine génération au moyen de la plate-forme Mediaroom de Microsoft ainsi que l'ENP multiposte
- nous mettrons à profit notre portefeuille de services regroupés complets comprenant les services voix, Internet et télévision, pour fidéliser encore plus nos clients
- nous continuerons d'améliorer notre rentabilité en poursuivant nos efforts en vue de rehausser l'efficacité de nos activités et de réduire nos coûts
- nous porterons notre attention sur le marché des PME en y déployant une stratégie de service intégrée et régionale
- nous réaliserons jusqu'à 5 milliards de dollars de produits d'exploitation, stimulés par l'expansion de nos activités dans les services de transmission de données aux entreprises, TELUS TV, TELUS International et TELUS Solutions en santé, malgré la baisse des produits d'exploitation tirés des services téléphoniques locaux et interurbains.

RÉSULTATS DE 2009 – FILAIRE
part de TELUS après consolidation

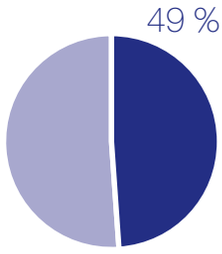


produits d'exploitation (externes)
4,90 milliards de dollars

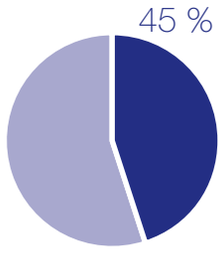


BAIIA
1,56 milliard de dollars

CIBLES POUR 2010 – FILAIRE
part de TELUS après consolidation



produits d'exploitation (externes)
4,85 à 5 milliards de dollars



BAIIA
1,575 à 1,675 milliard de dollars

à nous de jouer

lettre aux investisseurs

Cher investisseur,
L'année 2009 s'est révélée une année de réalisations et de défis pour TELUS. Tout en nous frayant un chemin à travers la récession, nous avons fait progresser notre stratégie de croissance nationale et tenu nos promesses dans bon nombre de projets stratégiques et d'investissement de taille. Ces réalisations annoncent de belles perspectives de rendement et de croissance pour les années à venir.

À nous de jouer

En rétrospective, 2009 a foisonné de défis pour TELUS. Comme l'économie canadienne plus faible que prévu a réduit la croissance de nos produits d'exploitation tirés du service mobile, nous y avons répondu en intensifiant nos initiatives d'efficacité opérationnelle, ce qui a entraîné un effet défavorable sur notre rendement financier. Mentionnons également l'incertitude suscitée auprès des investisseurs par les nouvelles questions de concurrence en téléphonie mobile.

Oui, les investisseurs de TELUS ont été moins choyés en 2009 et les actions de TELUS, qui ont surclassé le marché boursier en 2008, n'ont pas participé à la reprise vigoureuse des marchés boursiers en 2009. Le rendement total de l'exercice a accusé une baisse de trois pour cent, y compris les dividendes versés. Les titres des entreprises de communications nord-américaines se sont moins bien comportés en bourse et, au Canada, les entreprises qui, comme TELUS, sont les plus exposées au marché du service mobile, ont été les plus touchées.

Malgré cette situation et grâce à nos solides ressources financières, nous avons continué à faire avancer nos principaux investissements pour l'avenir, fidèles à notre démarche stratégique. Notre équipe a réussi à tenir ses engagements dans des initiatives névralgiques touchant à l'exploitation et aux clients. Comme le tableau qui suit l'indique, la persévérance de l'équipe TELUS dans l'exécution de notre stratégie de croissance nationale a transformé considérablement TELUS au fil de la dernière décennie.

Voilà comment, en faisant avancer cette stratégie au cours de la seconde moitié de 2009, nous avons terminé l'année avec un surcroît de confiance dans notre rendement financier futur et notre capacité de créer de la valeur pour les actionnaires.

L'appui de TELUS permet de concrétiser le projet Jeneece Place. Nommé d'après la jeune visionnaire en œuvres caritatives, Jeneece Edroff que l'on voit ici avec Darren Entwistle, le nouvel établissement sera le foyer d'enfants de l'île de Vancouver en quête de soins médicaux et de leurs familles.

Évolution de TELUS de 2000 à 2009

	2000[1]	2009[2]	variation en %
Produits d'exploitation	6,0 milliards de dollars	9,6 milliards de dollars	↑ 60 %
BAIIA	2,4 milliards de dollars	3,5 milliards de dollars	↑ 46 %
Bénéfice net	681 millions de dollars	1,0 milliard de dollars	↑ 47 %
Total des connexions clients	6,0 millions	12,0 millions	↑ 100 %
Abonnés au service mobile	1,1 million	6,5 millions	↑ 491 %
Lignes d'accès au réseau	4,5 millions	4,0 millions	↓ (11 %)
Abonnés à Internet haute vitesse	26 000	1,1 million	↑ 4 131 %
Abonnés à TELUS TV	–	170 000	↑ –
Valeur de l'entreprise	10,5 milliards de dollars	17,9 milliards de dollars	↑ 70 %
Dividendes versés aux actionnaires	336 millions de dollars	602 millions de dollars	↑ 79 %

1 Les produits, le BAIIA, le bénéfice net et le BPA établis en fonction des 12 mois terminés le 30 juin 2000. Les abonnés et la valeur de l'entreprise au 1er janvier 2000.
2 Les produits, le BAIIA, le bénéfice net et le BPA établis en fonction des 12 mois terminés le 31 décembre 2009. Les abonnés et la valeur de l'entreprise au 31 décembre 2009.

encore plus de choix

Grâce au lancement de notre nouveau réseau 3G+, de téléphones intelligents « cool » comme le magnifique iPhone 3GS d'Apple et les forfaits Simplicité, le moment n'a jamais été aussi propice pour choisir TELUS.

Des initiatives qui changent la donne et ouvrent des perspectives

Tout au long de 2009, nous avons franchi des jalons décisifs qui améliorent considérablement notre position concurrentielle et nous préparent à un rendement encore plus vigoureux.

Dans le cas du service mobile, votre société a contribué à transformer le paysage concurrentiel du Canada. Ainsi, en novembre, nous avons mis en service le réseau mobile 3G+ le plus rapide et le plus grand au Canada, qui donne à plus de 31 millions de Canadiens l'accès à des vitesses et à des services de pointe. Les Canadiens disposent maintenant des réseaux 3G+ les plus évolués au monde.

Le réseau a également facilité le lancement d'une série impressionnante de nouveaux téléphones intelligents, dont le magnifique iPhone 3GS d'Apple, offrant aux clients de TELUS plus de choix et un accès précoce aux derniers appareils.

En plus, TELUS a consolidé sa position concurrentielle en mettant sur le marché une nouvelle gamme de forfaits à tarifs simplifiés qui réduit le nombre de forfaits à choisir et permet aux consommateurs et aux clients d'affaires de choisir facilement le forfait qui leur convient le mieux. Nous avons également étendu nos points de distribution du service mobile en faisant l'acquisition de Black's Photo Corporation.

Dans le cas du service filaire, votre société a considérablement amélioré sa situation par rapport au principal concurrent de câblodistribution de l'Ouest.

Nous avons continué à monter notre infrastructure large bande filaire et, par ce fait même, à accroître sensiblement la zone de couverture de notre service, ce qui nous a permis d'offrir Internet à plus haute vitesse et notre service de télévision haute définition (HD) TELUS TV. Le lancement de notre service de télévision par satellite en juillet vient compléter l'expansion actuelle de notre service de télévision IP. Aujourd'hui, le service TELUS TV atteint plus de 90 pour cent de foyers en Alberta et en Colombie-Britannique, alors qu'il ne touchait que le tiers au début de l'année.

En février 2010, nous avons mis en service une autre phase du service TELUS TV par une mise à niveau à la plate-forme Microsoft Mediaroom. Il s'agit d'une plate-forme qui procure aux clients la meilleure expérience de divertissement de sa catégorie, grâce à une qualité d'image supérieure, un changement instantané de canaux et un meilleur contrôle de visionnement au moyen d'un guide d'affichage de la programmation amélioré qui comprend la fonction image sur image. Mais avant tout, cette plate-forme est dotée de la fonction *PVR Anywhere*, qui correspond à un ENP multiposte permettant aux clients d'enregistrer et de regarder des émissions sur six téléviseurs à la fois à partir d'un seul ENP.

Notre rendement financier et nos perspectives

Les effets de la récession ont été plus importants que nous l'avions prévu à l'origine sur les résultats de TELUS, qui ont également subi l'impact de l'intensité concurrentielle actuelle. Ces facteurs ont donné lieu à une baisse des produits d'exploitation tirés de la téléphonie mobile, les clients coupant dans leurs dépenses dans ce secteur. Le bénéfice a également été touché par des coûts de restructuration beaucoup plus élevés que prévu, attribuables à l'accélération des initiatives en matière d'efficacité de la part de la direction, ce qui explique pourquoi nous n'avons pas atteint la plupart de nos cibles financières en 2009.

Établis à 9,6 milliards de dollars, les produits d'exploitation ont légèrement baissé en 2009. Le bénéfice d'exploitation (BAIIA), se chiffrant à 3,5 milliards de dollars, a accusé une baisse de presque huit pour cent dont près de la moitié est attribuable aux coûts de restructuration plus élevés que prévu affectés aux initiatives d'efficacité. Le bénéfice net a diminué de 129 millions de dollars pour passer à 1 milliard de dollars, en grande partie à cause de la baisse du bénéfice d'exploitation et des coûts liés au remboursement anticipé de la dette engagés à la suite du refinancement fructueux d'une tranche de 1 milliard de dollars de la dette. Comme prévu, les dépenses en immobilisations de 2009 ont été supérieures à leurs seuils antérieurs, s'établissant à 2,1 milliards de dollars en fin d'exercice, en raison des importants projets d'expansion et d'amélioration des réseaux large bande filaire et mobile.

Les flux de trésorerie disponibles ont augmenté de 39 pour cent en 2009 pour s'établir à 500 millions de dollars, hausse surtout attribuable à l'absence de coûts liés au spectre en 2008, neutralisée en partie en 2009 par la baisse du bénéfice d'exploitation, l'augmentation des dépenses en immobilisations

dans nos activités principales et une augmentation des impôts en espèces.

Nous continuons à concilier les intérêts des actionnaires et ceux des créanciers. Ainsi, nous maintenons le dividende au niveau annualisé de 1,90 $ en 2010, ce qui représente un rendement de l'action de près de six pour cent. Nous avons également mis en place un escompte de trois pour cent sur le cours de l'action à l'intention des actionnaires qui participent au régime de réinvestissement des dividendes. Nous avons obtenu des cotes de crédit de première qualité et avons procédé à deux émissions fructueuses de titres d'emprunt de 1,7 milliard de dollars à des taux d'intérêt intéressants au cours de l'année, démontrant ainsi notre excellente capacité d'obtenir du financement sur les marchés financiers canadiens.

Les importants investissements effectués en 2009 dans l'expansion de notre infrastructure large bande et nos initiatives d'efficacité créent de bonnes perspectives pour 2010 et pour les années à venir. Nous prévoyons que l'amélioration des tendances économiques et du revenu par client produira une légère croissance des produits d'exploitation en 2010. Des économies coût-efficacité de 135 millions de dollars devraient avoir des incidences favorables sur le bénéfice et contribuer à neutraliser l'effet dilutif de la croissance des téléphones intelligents mobiles, attribuable au financement des appareils à forfait et à l'impact concurrentiel. Excluant certains éléments non récurrents, nous prévoyons une croissance sous-jacente du bénéfice par action (BPA) de 3 à 17 pour cent et, ce qui est le plus encourageant, une croissance de plus de 50 pour cent des flux de trésorerie disponibles en 2010. Nous prévoyons aussi que cette tendance à la hausse se poursuivra en 2011 et par la suite, soutenue par une réduction planifiée de 400 millions de dollars au titre des dépenses en immobilisations en 2010, ces dépenses retournant à des seuils plus habituels.

Notre stratégie, à nous de jouer

Le succès de TELUS repose toujours sur la saine exécution de notre stratégie établie de longue date et axée sur les marchés en croissance des données et du service mobile. Pour nous guider dans nos efforts, nous avons six impératifs stratégiques mis en place depuis près d'une décennie et qui demeurent toujours d'actualité dans le climat concurrentiel et dynamique de nos activités.

Le texte qui suit est un exposé de notre rendement et de nos projets en fonction de ces impératifs.

Nous doter d'assises nationales

Nous avons fait d'énormes progrès en 2009 dans deux grands projets d'infrastructure qui améliorent considérablement notre position concurrentielle et offrent de meilleurs services à nos clients.

Le réseau mobile 3G+ d'accès haute vitesse par paquets (HSPA) à l'échelle nationale de TELUS a été mis en service plusieurs mois plus tôt que prévu, après une seule année de travaux. Il s'agissait d'une entreprise sans précédent qui comportait la mise à niveau de 2 000 sites cellulaires. Grâce à notre approche novatrice de conception de réseaux partagés, nous avons damé le pion, au chapitre du délai de lancement, de la couverture et du rendement, à l'un de nos principaux concurrents et à l'ensemble de ceux qui font leur entrée sur le marché et réduit sensiblement nos dépenses en immobilisations et nos frais d'exploitation.

Cette innovation représente une évolution plus poussée de notre stratégie multiréseau, qui donne aux clients l'accès à trois réseaux mobiles de pointe – HSPA, CDMA et iDEN (Push to Talk) – et un choix plus grand d'appareils et de services.

En outre, nous consolidons notre position concurrentielle en améliorant sans cesse notre réseau large bande filaire, qui étend considérablement l'accès du client à notre service Internet haute vitesse et de télévision numérique TELUS TV. Nous avons investi dans la technologie ADSL2+ pour étendre notre zone de couverture à 1,8 million de foyers, et nous avons déjà mis à niveau plus de 2 100 points de service numériques en 2009, doublant ainsi notre meilleur taux de déploiement antérieur. D'ici la fin de 2010, nous prévoyons atteindre jusqu'à 90 pour cent des 48 principales collectivités de l'Alberta et de la Colombie-Britannique.

encore plus de plaisir

Grâce au portefeuille de divertissement croissant de TELUS, les clients peuvent profiter d'une vaste gamme de services – TELUS TV, Vidéo sur demande HD, Télé à la carte, TELUS TV sans fil, TELUS Radio sans fil et TELUS Musique sans fil.

meilleurs soins de santé

La détermination de TELUS à transformer les soins de santé lui permet de livrer des solutions novatrices qui améliorent l'exactitude de l'information, fournissent l'accès en temps réel aux dossiers des patients et assurent une meilleure gestion de soins de santé.

Nous avons également entrepris le déploiement de la technologie VDSL2, qui offrira aux clients des vitesses de réseau encore plus rapides allant jusqu'à 30 mégabits par seconde lorsque la mise à niveau sera presque complétée à la fin de 2011.

Sur le marché des affaires filaire, nous avons continué à concentrer nos efforts sur cinq marchés verticaux principaux, soit le secteur public, le secteur des soins de santé, les services financiers, le secteur de l'énergie et les télécommunications de gros, et à mettre en œuvre plusieurs contrats pluriannuels de services gérés pour entreprises en 2009. Ces contrats présentent une occasion d'augmenter rapidement les produits d'exploitation et de diminuer les frais d'exploitation, puisque nous passons de la mise en œuvre au service intégral. Parmi ces contrats, on retrouve le contrat de sept à dix ans avec le gouvernement du Québec, évalué à 900 millions de dollars, que nous avons obtenu vers la fin de 2008.

Cibler les marchés en croissance des données et de la téléphonie mobile

Les produits d'exploitation tirés de notre service mobile et de transmission des données comptent pour 71 pour cent de la totalité des produits d'exploitation, comparativement à 28 pour cent en 2000. Si TELUS a connu une bonne augmentation des abonnés au service mobile en 2009, celle-ci a été considérablement contrebalancée par une baisse marquée des produits par abonné, donnant lieu à une croissance des produits d'exploitation tirés du service mobile de deux pour cent pour l'exercice.

Notre nouveau réseau mobile 3G+ nous permet de bénéficier du futur écosystème mondial, d'économies d'échelle et d'une hausse des produits d'exploitation tirés de l'itinérance. Les Canadiens, quant à eux, disposent d'un choix incomparable d'appareils et de téléphones intelligents HSPA novateurs, dont l'iPhone 3GS d'Apple, le BlackBerry Bold et le HTC Hero doté du système d'exploitation Android. Même si les téléphones intelligents réclament un investissement initial et diluent le bénéfice à court terme, ils représentent également de belles perspectives de croissance des produits d'exploitation tirés de la transmission des données. Ils nous permettent aussi de prendre part à des marchés et à d'éventuels débouchés auxquels nous n'avions pas encore un accès total, telle l'itinérance mondiale.

En nous fondant sur des recherches effectuées auprès de consommateurs, nous avons lancé des nouveaux forfaits Simplicité[MC], qui offrent aux clients des tarifs simplifiés et éliminent les frais d'accès au réseau et au 911. Nous prévoyons que ces forfaits amélioreront notre position concurrentielle, augmenteront le volume de nouveaux abonnés et réduiront le désabonnement, tout en assurant une efficience accrue.

Nous avons également apporté d'importantes améliorations au service **telusmobility.com** pour que nos clients profitent mieux de leur expérience en ligne. Par exemple, la rubrique Votre compte, dans sa nouvelle forme, donne aux clients un accès en ligne facile pour gérer leurs services et leur facturation, et l'outil de libre-service novateur Trouvons votre idéal permet aux clients de trouver le téléphone intelligent qui répond le mieux à leurs besoins particuliers.

Partenariats, acquisitions et désinvestissements

À deux reprises, nous avons donné suite à des occasions d'affaires avantageuses avec Bell Canada, sans cesser de lui livrer une forte concurrence. Nous avons misé sur notre entente de partage de réseau avec Bell pour concevoir le réseau mobile 3G+ le plus rapide et le plus grand au Canada et le lancer plus tôt que prévu à près de la moitié des coûts. Nous avons également conclu une entente pour offrir un service de télévision par satellite, sous la marque de TELUS, en Alberta et en Colombie-Britannique.

Nous avons également conclu une entente de partage de réseau avec SaskTel, qui devrait nous permettre d'étendre notre zone de couverture HSPA+ en Saskatchewan en 2010 et en 2011 et qui offrira un meilleur service aux clients de TELUS.

À l'automne, nous avons étendu notre réseau de distribution du service mobile par l'acquisition, pour une contrepartie de 26 millions de dollars, de Black's Photo, le principal détaillant de services d'imagerie numérique du Canada à l'échelle nationale. Avec 113 magasins au Canada, une réputation d'excellence auprès des clients et une clientèle fidèle, Black's constitue une

solution parfaite pour la vente des phototéléphones de TELUS. Cette opération consolide notre réseau de distribution dans des centres commerciaux haut de gamme et en Ontario, où se trouvent 72 pour cent des magasins Black's.

En outre, nous avons conclu une entente par laquelle Microsoft accorde à TELUS la licence exclusive d'héberger et d'exploiter sa plate-forme HealthVault pour offrir un service de télésanté axé sur le grand public au Canada. Le service s'appellera TELUS Espace Santé[MC], sera optimisé par HealthVault de Microsoft, et devrait être mis en service en 2010.

Fournir des solutions intégrées

Les clients veulent des applications et des services qui leur rendent la vie facile et s'intéressent peu à la technologie qui sous-tend la livraison des fonctions et des avantages demandés. En tant que société de communications, nous devons rechercher des créneaux novateurs d'intégration des technologies pour trouver des solutions qui rendent le futur simple.

Le lancement du service de télévision TELUS TV Satellite en juillet nous permet d'offrir des ensembles filaires beaucoup plus intéressants de services d'appels locaux, d'appels interurbains, Internet et de divertissement. Notre version large bande actuelle permet d'étendre notre zone de couverture du service de télévision TELUS TV sur IP, qui offre plus de canaux de télévision HD et de fonctionnalités d'enregistrement vidéo personnelles, dans l'est du Québec, en Colombie-Britannique et en Alberta. En 2009, nous avons connu une forte croissance d'abonnement au service de télévision TELUS TV et ainsi plus que doublé le nombre d'abonnés, le faisant passer à 170 000.

Nous ciblons toujours le marché à croissance rapide des petites et moyennes entreprises (PME) en offrant des solutions différenciées qui misent sur notre leadership en connectivité, en sécurité et en solutions IP. Grâce à notre nouveau réseau mobile 3G+, par exemple, nos PME clientes disposent maintenant d'un accès plus rapide à des applications et des fonctionnalités plus solides comme le forfait Priorité PME TELUS[MC] mobile intégré, le service d'échange de courriels hébergé *Exchange Mobile* et les options de travail mobile ou de télétravail. Depuis la fin de 2009, nous réalignons et augmentons nos ressources en vue d'entreprendre une démarche plus intégrée et régionale vouée à l'amélioration du service offert à nos PME clientes.

Investir dans nos ressources internes

L'accent que nous avons mis sur l'efficacité opérationnelle s'est intensifié en 2009 et le demeurera en 2010, puisque nous nous attachons à accroître nos activités au cœur d'une concurrence intense et malgré la faiblesse de l'économie. Nous nous sommes employés sans relâche à trouver des approches innovatrices pour optimiser nos ressources et analyser en profondeur notre organisation, notamment en réduisant encore l'étendue des responsabilités et les niveaux de gestion. Nous continuons à mettre en place de nombreuses initiatives visant à réduire les coûts dans des domaines comme les avantages sociaux, les déplacements, les achats, l'immobilier, la gestion des stocks, la conclusion de contrats et la consultation. En 2009, nous avons réduit notre effectif national de huit pour cent et visons une autre réduction de quatre pour cent en 2010. Collectivement, ces mesures devraient générer des économies de 135 millions de dollars en 2010.

Oui, l'année 2009 a été éprouvante pour les membres de notre équipe, et c'est pourquoi nous avons instauré plusieurs initiatives pour contribuer à créer un milieu de travail favorable. Dans cet ordre d'idées, nous avons proposé notre stratégie de flexibilité du travail, qui permet à plus de la moitié des membres de l'équipe d'opter périodiquement pour le travail mobile ou le télétravail. Nous avons également formé un Conseil de la diversité et de l'intégration déterminé à célébrer la grande diversité de l'équipe TELUS et à miser sur cette diversité.

Nos nombreux efforts à cet égard ont valu des éloges à l'équipe TELUS. Nous avons été nommés l'un des 100 meilleurs employeurs du Canada pour 2010 et l'un des meilleurs employeurs en 2009 sur le plan de la diversité au Canada par Mediacorp Canada. Nous figurons également sur la liste de 2009 des 10 cultures d'entreprises les plus admirées au Canada de Waterstone Human Capital.

S'attaquer au marché en équipe unie, sous une seule marque

Par la promesse sous-tendant la marque de TELUS – le futur est simple – nous sommes résolus à améliorer le mode de vie des consommateurs et à accentuer la capacité concurrentielle des entreprises de nos clients. La promesse sous-tendant notre marque est au cœur de nombreuses initiatives visant à rehausser l'expérience client. Par exemple, nos nouveaux forfaits du service mobile offrent des tarifs simplifiés aux consommateurs et aux entreprises, où le prix affiché est le prix que vous payez.

L'équipe TELUS est déterminée à garder les interactions avec nos clients constamment positives. Nous adhérons ainsi au principe « notre clientèle, notre entreprise, notre équipe, ma responsabilité ».

En 2009, TELUS figurait sur la liste des 500 marques ayant le plus de valeur au monde de Brand Finance. Selon cette évaluation mondiale indépendante, la marque TELUS valait 1,5 milliard de dollars.

À nous de jouer et de donner où nous vivons

Chez TELUS, nous croyons que pour réussir en affaires, nous devons faire le bien dans les collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. C'est une symbiose entre notre société, notre personnel et nos collectivités.

Malgré des demandes en liquidités provenant d'importants projets stratégiques conjuguées à une année marquée par les effets de la récession et la réduction des effectifs, votre société est demeurée fidèle au principe de donner où nous vivons. En 2009, TELUS et les membres de notre équipe, en poste et à la retraite, ont versé 21 millions de dollars à des œuvres caritatives et à des organisations sans but lucratif et ont consacré 466 000 heures de leur temps personnel au bénévolat. Nos comités d'investissement communautaire et la Journée de bénévolat de TELUS sont des exemples concrets de notre démarche philanthropique.

Les comités d'investissement communautaire de TELUS procurent du financement à des organisations locales qui n'ont souvent ni les ressources ni l'expérience pour se procurer le soutien des entreprises. Depuis leur création, les neuf comités d'investissement communautaire, de Victoria au Canada atlantique, ont attribué 21 millions de dollars à des œuvres de bienfaisance et à des organisations sans but lucratif locales et contribué à plus de 1 500 projets communautaires.

Plus de 9 100 membres de l'équipe, en poste et à la retraite, ainsi que des membres de leurs familles et amis, ont participé à la quatrième journée annuelle du bénévolat de TELUS pour changer le cours des choses au Canada. Par ailleurs, 1 550 membres de l'équipe ont participé à la troisième journée du bénévolat de TELUS International aux Philippines et 1 000 bénévoles ont pris part à notre première journée du bénévolat en Amérique centrale.

Nous avons continué à donner notre appui à la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile en organisant la deuxième Marche annuelle pour la guérison du diabète de TELUS, à laquelle plus de 45 000 personnes ont participé dans 76 localités de partout au Canada, réunissant plus de 7 millions de dollars.

Pour la neuvième année consécutive, l'indice mondial Dow Jones de viabilité économique a classé TELUS parmi les meilleures entreprises au monde en matière de responsabilité sociale. Au Canada, notre responsabilité sociale nous a valu les éloges de Jantzi-Maclean et de Corporate Knights.

Mais surtout, TELUS a reçu le prix *Freeman Philanthropic Services Award* de 2010 en tant qu'entreprise la plus remarquable au monde de l'*Association of Fundraising Professionals*.

Défis à l'horizon

Je suis convaincu que TELUS est bien placée pour tirer profit des futures occasions. Nous tenons fermement le cap sur notre stratégie de croissance en sachant que nous le faisons dans un milieu concurrentiel auquel se greffe l'incertitude entourant le rythme de la reprise économique. TELUS relèvera les défis et

la plus généreuse

TELUS est la première société canadienne à être désignée la société philanthropique la plus remarquable par l'*Association of Fundraising Professionals*. Nous avons été profondément honorés d'être reconnus par ce prix mondial au début de 2010 pour notre culture de générosité. Quotidiennement, l'équipe TELUS fait preuve d'un grand esprit de générosité et d'empressement à aider ceux dans le besoin.

priorités d'entreprise de 2010

Chaque année, nous établissons des priorités d'entreprise pour faire progresser notre stratégie qui a fait ses preuves et réaliser le futur succès de votre société. Pour 2010, nos priorités d'entreprise sont les suivantes :

- Tirer profit du plein potentiel des réseaux mobile et filaire large bande de pointe de TELUS
- Améliorer la position de TELUS sur le marché des petites et moyennes entreprises
- Veiller à ce que TELUS remplisse la promesse de sa marque, à savoir que le futur est simple, à l'égard de ses clients
- Continuer à améliorer l'efficacité opérationnelle de TELUS pour livrer concurrence sur le marché et financer la croissance future
- Intensifier l'engagement de l'équipe TELUS et assumer notre culture de responsabilisation personnelle et de service à la clientèle.

saisira les occasions qui se profilent à l'horizon en s'en acquittant au sommet de sa forme.

Un de ces défis consiste en l'entrée sur le marché de nouvelles sociétés de téléphonie mobile régionales qui se lancent en affaires en 2010. Nous nous préparons activement à cette arrivée depuis 2008, et nous sommes bien préparés maintenant, avec le réseau 3G+ le plus rapide et le plus grand au Canada, des appareils novateurs, des forfaits Simplicité, une distribution de service mobile plus étendue et notre marque et service Koodo, à leur livrer concurrence.

Un autre défi consiste à fournir un service à la clientèle exceptionnel malgré des ressources réduites. Voilà pourquoi nous devons être encore plus efficaces, utiliser de meilleurs outils et processus et laisser les membres de l'équipe s'approprier le droit d'honorer la promesse de notre marque auprès des clients.

Nous avons répertorié cinq priorités d'entreprise pour 2010, indiquées dans l'encadré, qui guident nos actions pour relever avec succès ces défis dans les mois à venir.

À nous de jouer

Nous avançons en 2010 en ayant confiance en l'avenir. Par nos investissements en infrastructure et en efficacité au cours de la dernière année, nous avons bâti une formidable plate-forme vouée au succès et sommes prêts à tirer profit des occasions que nous repérons pour faire croître nos produits d'exploitation et nos bénéfices.

Je sais que TELUS peut créer une valeur économique durable pour nos nombreux partenaires. Voilà pourquoi je reçois, pour montrer ma conviction en des lendemains plus favorables pour TELUS, toute ma rémunération annuelle en espèces de 2010 sous forme d'actions de TELUS.

Inspiré par la force de notre équipe, je suis certain que nous créerons de la valeur à long terme pour nos actionnaires, nos créanciers, les membres de notre équipe, nos clients et les collectivités que nous servons.

Merci de votre soutien indéfectible.

Darren Entwistle
Membre de l'équipe TELUS
Président et chef de la direction
Le 25 février 2010

notre responsabilité

nous donnons où nous vivons

Chez TELUS, nous avons pour principe de donner où nous vivons et nous sommes déterminés à avoir un impact positif sur les collectivités où nous sommes présents. En axant nos efforts sur les arts et la culture, l'éducation, les sports, la santé et le bien-être dans notre environnement, nous finançons des programmes novateurs qui soutiennent les jeunes et mettent en évidence les technologies. Nous sommes convaincus que c'est à nous de jouer en…

…donnant localement

Les comités d'investissement communautaire de TELUS, qui regroupent des personnalités locales et des membres de l'équipe TELUS, sont chargés de voir à ce que les fonds donnés soient acheminés à des organismes de bienfaisance sur le terrain dont les efforts ont une incidence durable sur la collectivité locale. En 2009, ces comités ont donné 4,1 millions de dollars à l'appui de 341 projets locaux favorisant principalement les jeunes.

Au nombre de neuf, nos comités d'investissement communautaire sont situés à Victoria, à Vancouver, à Edmonton, à Calgary, à Toronto, à Ottawa, à Montréal, à Rimouski et dans l'Atlantique. Depuis leur création, ils ont versé 21 millions de dollars à des œuvres de charité et sans but lucratif locales et soutenu 1 546 projets communautaires.

…contribuant par notre bénévolat

En mai, plus de 9 100 membres de l'équipe TELUS, en poste et à la retraite, ainsi que des membres de leurs familles et amis, ont participé à la quatrième journée annuelle du bénévolat de TELUS et ont donné plus de 28 000 heures de leur temps. Ils ont pris part à 175 activités à but communautaire et environnemental dans l'ensemble du pays, par exemple, en plantant des arbres, en construisant et en peinturant des maisons Habitat pour l'Humanité, en assemblant des trousses d'écoliers destinées aux écoles en milieu urbain défavorisé, et en préparant et en servant des repas aux démunis.

À la troisième journée annuelle du bénévolat de TELUS International, tenue à Manille, aux Philippines, plus de 1 550 membres de l'équipe TELUS ont participé à la construction de maisons pour des personnes sans abri, ont planté des arbres et ont offert une journée de divertissement à des enfants désavantagés. De concert avec Gawad Kalinga (GK), des membres de l'équipe TELUS ont aidé à construire de nouvelles maisons pour des personnes dans le besoin dans le village GK TELUS. Depuis 2007, 42 maisons ont ainsi été construites, et 29 de plus seront construites en 2010.

Des journées du bénévolat de TELUS ont été organisées pour la première fois à différents endroits en Amérique centrale où est présente TELUS International. Environ 1 000 bénévoles ont construit trois salles de classe au Guatemala desservant 160 familles locales et les ont dotées du matériel nécessaire,

en plus de rénover un centre d'éducation au El Salvador desservant 1 200 enfants.

…apportant de l'aide aux enfants diabétiques

La Marche pour la guérison du diabète de TELUS de 2009 s'est déroulée dans 48 villes. Au total, plus de 45 000 personnes y ont participé, dont 3 750 membres de l'équipe TELUS, actifs et retraités, ainsi que des membres de leurs familles et amis, qui ont contribué plus de 430 000 $ des 7 millions de dollars réunis au total pour financer la recherche sur le traitement du diabète de type 1 de la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile.

…donnant du temps et de l'argent

La générosité fait partie intégrante de la culture d'entreprise chez TELUS. Durant l'actuel ralentissement économique, les membres de notre équipe continuent d'apporter leur soutien à ceux qui en ont besoin. TELUS est toujours reconnue comme « entreprise généreuse » par Imagine Canada, puisqu'elle donne annuellement plus de un pour cent de ses bénéfices avant impôts à des associations caritatives.

Le programme Dons de charité des employés de TELUS permet aux membres de son équipe, actifs et à la retraite, aux membres de son conseil d'administration et à ses détaillants d'appuyer des causes qui leur tiennent à cœur, puis de voir TELUS y contribuer une somme égale. En 2009, nous avons donné 7,1 millions de dollars par l'entremise de ce programme à 2 900 organisations charitables canadiennes. Tous les fonds réunis au cours de la dernière campagne, y compris la contribution de TELUS, nous permettront de verser 7,2 millions de dollars en 2010 à 2 865 organisations.

Le programme Dollars pour gens d'action permet de récompenser les membres de l'équipe TELUS pour leur bénévolat par le versement d'un don à l'œuvre de charité de leur choix. En 2009, TELUS a ainsi versé 735 000 $ à différentes œuvres canadiennes, à l'appui des 2 368 membres de son équipe, actifs et à la retraite, qui ont donné plus de 50 heures de leur temps personnel. En 2009, le bénévolat des membres en poste et retraités de l'équipe TELUS a représenté au total 466 000 heures.

…appuyant nos ambassadeurs

Les Ambassadeurs communautaires[MD] de TELUS, qui sont des membres actifs et à la retraite de son équipe, offrent bénévolement des ressources et des articles personnels à des personnes en difficulté dans tout le Canada. En 2009, les ambassadeurs de nos 20 clubs ont donné 58 700 articles, tels que des coussins pour opérés en forme de cœur ou de poumons, des fournitures scolaires pour les écoliers défavorisés et des trousses « réconfort » de produits de soins d'hygiène pour les maisons de refuge pour femmes.

…donnant un coup de main

Les membres de l'équipe TELUS ont su resserrer les rangs autour de leurs collègues et collectivités en situation de crise.

En juillet, lorsque des feux de forêt ont fait rage à Kelowna, en Colombie-Britannique, notre équipe a travaillé à accroître considérablement la capacité de transmission sans fil dans la région, à protéger les infrastructures de communication et à établir un réseau de cueillette de fonds et d'articles essentiels pour les sinistrés.

En septembre et en octobre, alors que les Philippines étaient la proie de typhons et d'inondations, notre équipe a recueilli des dons de nourriture, d'abris et de couvertures. TELUS a également fourni des services de transport et a avancé des fonds à des membres de son équipe touchés par le désastre.

En janvier 2010, lorsqu'un tremblement de terre dévastateur a frappé Haïti, TELUS a donné immédiatement 25 000 $ à la fois à l'Armée du Salut et à la Croix-Rouge. De plus, TELUS a utilisé son service mobile pour permettre à ses clients d'envoyer par texto des dons à différents organismes de bienfaisance qui, égalés par le gouvernement fédéral, ont atteint la somme de 234 000 $.

...en assumant nos responsabilités sociales

Chez TELUS, nous sommes convaincus qu'un vrai chef de file, pour maintenir sa position, sait intégrer ses principes de responsabilité sociale à sa stratégie, à ses valeurs et à ses prises de décisions. Nous exploitons notre entreprise en mettant en œuvre notre approche du triple résultat, visant à établir un juste équilibre entre croissance économique et pratiques environnementales et sociales durables.

Pour la neuvième année de suite, TELUS a figuré à l'indice mondial Dow Jones de viabilité économique, reconnue parmi les premières entreprises mondiales pour ce qui est de l'excellence économique, environnementale et sociale. TELUS est la seule entreprise de télécommunications nord-américaine et l'une des 11 seules entreprises canadiennes à être incluses dans cet indice mondial. Au Canada, TELUS a été classée huitième parmi les 50 meilleures entreprises citoyennes par le magazine Corporate Knights et a figuré dans la liste des 50 entreprises les plus socialement responsables dressée par Jantzi-Maclean.

Visitez **telus.com/csr** pour en savoir davantage sur notre engagement social. Les organismes caritatifs peuvent présenter une demande de soutien à l'adresse **telus.com/community**.

chez TELUS, nous donnons où nous vivons

TELUS a été nommée l'entreprise s'étant le plus distinguée sur le plan de la bienfaisance en 2010 par l'*Association of Fundraising Professionals*. Accordée pour la première fois à une entreprise canadienne, cette distinction mondiale récompense l'engagement social de TELUS et des membres de son équipe actifs et retraités, mis en évidence par leur générosité et leur bénévolat.

nos réponses

foire aux questions

Q Pourquoi le cours de l'action de TELUS s'est moins bien comporté en bourse en 2009, et quels sont les facteurs qui devraient améliorer la situation en 2010?

En 2009, les secteurs des télécommunications et de câblodistribution canadiens et américains ont connu un rendement inférieur à la moyenne du marché, parce que les investisseurs ont aiguisé leur appétit pour le risque et se sont tournés vers d'autres secteurs pour augmenter leurs revenus. En termes de rendement global, incluant le réinvestissement du dividende trimestriel de 47,5 cents, les actions avec et sans droit de vote de TELUS ont affiché en 2009 un rendement négatif de trois et 0,4 pour cent respectivement.

Parallèlement, l'indice de rendement global S&P/TSX de la Bourse de Toronto s'est redressé de 35 pour cent, grâce aux forts gains dans l'énergie et les services financiers. Ces deux secteurs, représentant près de 60 pour cent de la pondération de l'indice composé S&P/TSX, avaient accusé un important recul en 2008 et sont largement responsables du vigoureux rebond de l'indice en 2009.

Les principaux facteurs ayant joué un rôle dans le rendement de l'action de TELUS sont la récession, la baisse des produits d'exploitation et du bénéfice d'exploitation du service mobile et l'incertitude causée par l'entrée de nouveaux participants sur le marché de la téléphonie mobile. Voilà pourquoi des sociétés de communications qui, par leur composition d'actifs, sont plus exposées au marché du service mobile se sont moins bien comportées.

Ajoutons aussi que les dépenses en immobilisations records liées aux mises en service des réseaux large bande filaire et mobile, les versements fiscaux en espèces accrus, les coûts de restructuration et les charges de retraite expliquent en partie pourquoi les flux de trésorerie de TELUS ont été inférieurs à la moyenne en 2009. Pour préserver notre santé financière et respecter nos normes en matière d'endettement, nous avons décidé de ne pas racheter des actions de TELUS en 2009.

Le repli du cours de l'action de TELUS en avril et en mai 2009 est attribuable, en avril, à la communication des résultats du premier trimestre décevants du service mobile et en mai, à l'importante révision à la baisse de nos prévisions financières pour 2009. C'est alors que nous avons compris que nous avions sous-estimé l'étendue de l'érosion du produit moyen par appareil d'abonné (PMAA) causée par la récession. Le PMAA avait baissé alors de 5,6 pour cent, pour s'établir à 6,8 pour cent pour l'exercice, et a ainsi largement neutralisé la croissance des produits d'exploitation tirés des réseaux, dont celle de 6,4 pour cent en abonnements au service mobile.

La croissance moins marquée des produits d'exploitation tirés du service mobile et les hausses des coûts de restructuration attribuables à l'accélération des initiatives en matière d'efficacité instaurées par la direction en réponse aux résultats plus faibles que prévu ont poussé TELUS, plus tard dans l'année, à réviser à la baisse ses prévisions liées au bénéfice.

Récemment, l'action de TELUS a réagi favorablement à la mise en service plus tôt que prévu de notre réseau mobile HSPA 3G+ doté de capacités étendues et de nouveaux appareils et à nos prévisions entre autres de l'augmentation marquée des flux de trésorerie disponibles. Mais, l'érosion du PMAA mobile, les risques liés à l'entrée éventuelle de nouveaux télécommunicateurs mobiles et les coûts élevés du financement des téléphones intelligents continuent à susciter l'incertitude dans le secteur.

Soulignons que le cours de l'action de TELUS est soutenu par notre dividende annuel de 1,90 $. Les investisseurs devraient réagir favorablement à l'amélioration des flux de trésorerie disponibles que nous prévoyons pour 2010. Malgré des versements fiscaux en espèces importants, les flux de trésorerie seront avantagés par la réduction importante des dépenses en immobilisations, les économies d'efficience, les coûts de restructuration en baisse, les charges de retraite moins élevées et la croissance du bénéfice d'exploitation devraient agir.

Robert McFarlane
Vice-président à la direction et chef des finances

Q Quels sont les plans TELUS pour améliorer sa position concurrentielle et réaliser une croissance profitable sur le marché de la téléphonie mobile?

À la fin de 2009, TELUS a fait plusieurs investissements qui ont grandement amélioré notre position concurrentielle sur le marché de la téléphonie mobile. TELUS a lancé en novembre, après une construction rapide en 12 mois, le réseau 3G+ le plus rapide et le plus grand au Canada qui donne à 93 pour cent de Canadiens l'accès à des vitesses de téléchargement de données sans fil plus rapides allant jusqu'à 21 mégabits par seconde et à l'itinérance internationale dans plus de 200 pays.

Notre nouveau réseau 3G+ donne à TELUS l'accès immédiat aux meilleurs appareils mobiles au monde de sociétés comme Apple, HTC, Huawei, LG, Nokia, RIM, Samsung, Motorola, Sierra Wireless et à des nouveaux appareils sur le système d'exploitation Android de Google. Nous pouvons ainsi offrir à nos clients un meilleur choix d'appareils, de services et d'applications. En plus, TELUS offre toujours une gamme complète d'appareils fonctionnant sur nos réseaux CDMA et iDEN, et fournit donc le plus grand choix de solutions mobiles pour répondre le mieux aux besoins des clients et améliorer notre capacité concurrentielle auprès de nouveaux clients.

Si notre rentabilité subit à court terme l'incidence de la hausse des coûts d'acquisition et de rétention liés à l'augmentation des ventes d'appareils intelligents plus chers, nous prévoyons réaliser de meilleurs produits d'exploitation tirés des données et à long terme par l'abonnement de clients au PMAA plus élevé. Il est évident que nous devons gérer les coûts du service mobile efficacement pour tirer profit de l'extraordinaire occasion de croissance rentable liée à ces appareils.

Nous avons également annoncé des nouveaux forfaits Simplicité offrant moins d'options qui aident les clients à choisir plus facilement le forfait qui leur convient le mieux. Nous avons aussi éliminé les frais d'accès au réseau et au 911, de sorte que le prix affiché est le prix que vous payez. Si cela nous permet de gagner et de fidéliser nos clients, le risque d'une tendance baissière du PMAA augmente, ce qui souligne l'importance d'améliorer sans cesse notre structure des coûts. En réduisant la complexité et le nombre des forfaits, nous avons permis aux clients de traiter plus facilement avec TELUS et avons réduit nos coûts par un libre-service amélioré et la baisse du volume d'appels à notre service à la clientèle. Par ce genre d'initiatives, nous tentons de neutraliser l'incidence sur les marges bénéficiaires.

Notre volonté de faire profiter nos clients au maximum de la marque de TELUS qui simplifie le futur nous a amenés à apporter plusieurs améliorations à **telusmobility.com**. Nous avons créé l'outil libre-service Sélecteur de mobiles, qui permet aux clients de choisir l'appareil idéal, et des Centres d'apprentissage en ligne et en magasin qui donnent aux clients des conseils pour profiter pleinement de leurs téléphones intelligents.

En novembre, TELUS a fait l'acquisition des 113 magasins de Black's Photo au Canada en vue d'étendre et de consolider son réseau de distribution du service mobile dans des centres commerciaux haut de gamme, principalement en Ontario.

Notre marque Koodo, lancée en 2008 à des prix arrondis et à des coûts connexes moindres, se porte toujours bien. Sa forte visibilité et son succès permettent à TELUS d'attirer des clients dans des segments de marché choisis et de faire concurrence aux nouveaux venus sur le marché.

Si l'année 2009 a été éprouvante en raison de la récession et de l'augmentation du chômage, les produits d'exploitation tirés du service mobile devraient profiter de la reprise économique. De plus, ces investissements ont incontestablement contribué à améliorer notre position concurrentielle et notre capacité d'attirer et de fidéliser les clients. Cela devrait favoriser la croissance des produits d'exploitation et, avec notre orientation coût-efficacité, celle du bénéfice dans le segment de la téléphonie mobile en 2010 et par la suite.

Joe Natale
Vice-président à la direction et président,
Solutions consommateurs TELUS

Q Pourquoi TELUS investit-elle tellement dans le maintien et l'amélioration de son réseau large bande filaire et les services connexes?

Au cours des dernières années, TELUS a investi plus de 1,5 milliard de dollars dans l'amélioration de la vitesse, des services et de la portée de notre réseau large bande filaire au service de nos clients consommateurs et d'affaires. Plus précisément, cet investissement s'inscrit dans la stratégie Ma Maison TELUS[MD], qui nous permet de créer des ensembles de produits très intéressants pour nos clients résidentiels.

En 2010, TELUS compte poursuivre l'expansion de son réseau large bande et de ses services TV sur IP dans l'est du Québec, en Colombie-Britannique et en Alberta, en mettant à contribution ces importants investissements. Cette année, TELUS investira dans son réseau pour étendre la couverture ADSL2+ et offrir des vitesses large bande de 15 mégabits par seconde (Mbps) à près de 90 pour cent des foyers dans les 48 principaux marchés urbains de l'Ouest du Canada. Au cours des deux prochaines années, nous entreprendrons une mise à niveau efficace de la technologie VDSL2, qui augmente la largeur de bande au foyer jusqu'à 30 Mbps. Cette largeur de bande nous permet d'offrir un service haute vitesse remarquable et des flots multiples de signaux de télévision haute définition (HD) aux foyers de nos clients.

En perspective, le programme de fibre optique jusqu'au foyer de TELUS procure une largeur de bande encore plus grande et une voie vers le futur. Depuis les dernières années, TELUS déploie un giga-réseau optique passif à partir de fibres optiques dans tous les nouveaux quartiers des 48 principaux marchés urbains de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Outre le service Internet à haute vitesse incroyable, TELUS devrait offrir sous peu le service téléphonique résidentiel par connexion à fibres optiques, qui permet d'éviter les frais supplémentaires d'installation de lignes téléphoniques en cuivre dans ces maisons.

Ce qui est formidable, un an après les tests en laboratoire et les essais auprès de membres de l'équipe, c'est que TELUS a annoncé la mise à niveau cette année de son intergiciel IP TV sur la plate-forme Mediaroom de Microsoft de prochaine génération. Il s'agit d'une plate-forme de logiciel TV primée pour les services de télévision de nouvelle génération qui branche les utilisateurs à la programmation qu'ils aiment et qui leur donne la possibilité de la visionner quand et où ils veulent. Grâce à la nouvelle plate-forme, TELUS TV offre un éventail de services et de fonctionnalités comme la fonction *PVR Anywhere*, qui est le meilleur ENP multiposte sur le marché et qui permet aux clients de TELUS d'enregistrer jusqu'à trois émissions en même temps de n'importe quel endroit de la maison.

Ce service permet également aux clients de brancher TELUS TV sur six téléviseurs à la fois grâce à des flots HD multiples, de changer instantanément de canaux, d'interrompre un programme enregistré dans une pièce et de le reprendre au même endroit dans une autre pièce et d'avoir accès à la programmation HD sur chaque téléviseur de la maison. Ces fonctions devraient assurer à TELUS une différenciation de produits importante sur les câblodistributeurs concurrents.

En complémentarité à notre service TV sur IP, TELUS offre depuis juin 2009 le service de télévision par satellite en Alberta et en Colombie-Britannique, étendant le marché visé pour TELUS TV à plus de 90 pour cent des foyers de ces provinces. Le service TELUS TV Satellite nous permet de servir plus efficacement et plus économiquement les foyers hors des centres urbains qui ne bénéficient pas encore de la zone de couverture du réseau TELUS TV sur IP et de tirer profit de notre forte distribution et visibilité promotionnelle.

En alliant le service filaire local et interurbain, le service mobile et Internet haute vitesse aux services de divertissement, TELUS offre des ensembles de produits qui lui procurent une différenciation concurrentielle par l'intégration des services qui, à son tour, procure aux clients liberté, flexibilité et choix. Grâce à l'investissement dans notre réseau, TELUS est encore mieux placée pour accroître l'utilisation de nos nombreux services et fidéliser les consommateurs.

Eros Spadotto
Vice-président à la direction, Stratégie de technologie

Q Quelle est la démarche de TELUS sur le marché des entreprises?

TELUS poursuit sa croissance sur le marché des entreprises en offrant aux clients de toutes tailles des solutions différenciées. Elle s'y prend en misant sur son leadership en connectivité filaire et mobile, en sécurité, en outils de collaboration et en solutions IP.

La mise en œuvre d'importants contrats pluriannuels, axés sur les principaux marchés verticaux comme le secteur public et les soins de santé, permet à TELUS de tirer parti des dépenses en immobilisations déjà engagées et d'exploiter ses capacités en service à la clientèle dans des solutions de données gérées complexes. Nous prévoyons de meilleurs produits et bénéfices d'exploitation en 2010, les implantations clés, comme celles auprès du gouvernement de l'Ontario et du ministère de la Défense nationale, évoluant en services durables. Les importants contrats conclus avec le gouvernement du Québec et la Ville de Montréal devraient en faire autant en 2011.

Pour ce qui est des données, nous continuons à décrocher des contrats à long terme, surtout auprès de nos clients d'affaires qui se fient à notre excellent bilan en service à la clientèle. Mais, compte tenu des importantes ressources requises pour la mise en œuvre de nouveaux contrats, nous devenons plus sélectifs dans le choix de nos soumissions et réalignons nos ressources pour mieux nous concentrer sur le marché des petites et moyennes entreprises (PME).

La valeur du marché des communications pour PME au Canada (organisations de moins de 100 employés) est évaluée à près de 6 milliards de dollars par an, et ce marché devient de plus en plus concurrentiel depuis qu'il s'ouvre aux câblodistributeurs. Reconnaissant cet état de choses, TELUS continue à innover en répondant aux besoins des PME par des solutions abordables, fiables et sans complication. Nous voulons devenir le fournisseur de choix en services d'information et de communication aux petites et moyennes entreprises du Canada.

Le nouveau réseau mobile 3G+ de TELUS offre à nos PME clientes une valeur appréciable grâce aux meilleures vitesses de transmission des données sans fil sur le marché qui permettent d'accroître l'efficacité des applications d'affaires, à un vaste choix d'appareils et de téléphones intelligents et à une itinérance internationale s'étendant à plus de 200 pays. En complémentarité, nous proposons maintenant des solutions adaptées aux entreprises comme nos nouveaux tarifs Simplicité et nos optimiseurs de forfaits de valeur sûre, un soutien aux entreprises 24 heures, 7 jours sur 7 et des programmes d'assurance des appareils et de mise à niveau technologique. Nous sommes capables d'offrir un service à la clientèle perfectionné doté de solutions intégrées d'affaires, mobiles et filaires, de première qualité.

En 2009, TELUS a lancé plusieurs nouvelles solutions, dont Exchange mobile hébergé, Accès sécurisé, Avis et assistance TELUS pour la sécurité des travailleurs mobiles et TELUS Mobilisoins[MC]. Nous avons aussi une plate-forme de solutions complètes pour petites entreprises, Priorité PME TELUS[MC], qui comprend, entre autres outils, ceux de connectivité (données et voix, filaire et mobile), de sécurité et de conférence. Cette plate-forme procure des services bout-à-bout stables aux clients et permet à TELUS de répondre pleinement aux besoins des propriétaires de petites entreprises par des solutions simples, fiables et flexibles qui, à leur tour, permettent à nos clients de se concentrer sur ce qui leur importe le plus, leur clientèle et leur entreprise.

Les offres de services différenciées de TELUS, ses ensembles de produits uniques et sa capacité d'intégrer les services filaire et mobile nous permettent d'entretenir avec nos clients d'affaires, grands et petits, des liens durables qui favorisent la prospérité réciproque et mettent TELUS bien en selle sur la voie du succès en 2010 et par la suite.

Karen Radford
Vice-présidente à la direction et présidente,
TELUS Solutions d'affaires

nos guides

conseil d'administration

R.H. (Dick) Auchinleck

Domicile :
Calgary (Alberta)
Occupation principale :
Administrateur de sociétés
Administrateur depuis : 2003

Éducation : Baccalauréat ès sciences appliquées (génie chimique), University of British Columbia
Autres conseils : ConocoPhillips Inc., Enbridge Commercial Trust et EPCOR Centre for the Performing Arts
Comités de TELUS : Retraite et président, Gouvernance d'entreprise
Titres de TELUS : 43 112

A. Charles Baillie

Domicile :
Toronto (Ontario)
Occupation principale :
Président du conseil, Alberta Investment Management Corporation
Administrateur depuis : 2003

Éducation : Baccalauréat ès arts avec spécialisation (sciences politiques et économie), University of Toronto; M.B.A., Harvard Business School; doctorat honorifique en droit, Queen's University; Fellow, Conservatoire royal de musique
Autres conseils et affiliations : Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et George Weston Limitée; président, Musée des beaux-arts de l'Ontario; officier de l'Ordre du Canada; chancelier émérite, Queen's University et compagnon du Temple de la renommée de l'entreprise canadienne
Comités de TELUS : Retraite et président, Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 100 491

Micheline Bouchard

Domicile :
Montréal (Québec)
Occupation principale :
Administratrice de sociétés
Administratrice depuis : 2004

Éducation : Baccalauréat ès sciences appliquées (génie physique) et maîtrise ès sciences appliquées (génie électrique), École polytechnique; et doctorats honorifiques, Université de Montréal (HEC), University of Waterloo, Université d'Ottawa, Ryerson Polytechnic University et McMaster University
Autres conseils et affiliations : Harry Winston Diamond Corporation and Home Capital/Home Trust; membre agréé de l'Institut des administrateurs de sociétés et membre de l'Ordre du Canada
Comités de TELUS : Retraite et Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 24 837

R. John Butler, c.r.

Domicile :
Edmonton (Alberta)
Occupation principale :
Conseiller juridique, Bryan & Company
Administrateur depuis : 1995

Éducation : Baccalauréat ès arts et baccalauréat en droit, University of Alberta
Autres conseils : Trans Global Insurance Company et Trans Global Life Insurance Company; fiduciaire, Liquor Stores Income Fund; et président, Conseil des gouverneurs de la Ligue canadienne de football
Comités de TELUS : Gouvernance d'entreprise et Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 30 024
Options de TELUS : 3 750

Brian A. Canfield

Domicile : Point Roberts (Washington)
Occupation principale :
Président du conseil, TELUS Corporation
Administrateur depuis : 1989

Éducation : Doctorat honorifique en technologie, British Columbia Institute of Technology; et Banff School of Advanced Management
Autres conseils et affiliations : Suncor Énergie Inc.; et membre de l'Ordre du Canada et du Order of British Columbia
Comité de TELUS : Vérification
Titres de TELUS : 64 074
Options de TELUS : 5 400

Pierre Ducros

Domicile :
Montréal (Québec)
Occupation principale :
Président, P. Ducros & Associés Inc.
Administrateur depuis : 2005

Éducation : Baccalauréat ès arts, Université de Paris, au Collège Stanislas de Montréal; Collège militaire royal du Canada; et baccalauréat en génie (communications), Université McGill
Autres conseils et affiliations : L'Institut canadien de recherches avancées et Société Financière Manuvie; membre de l'Ordre du Canada et officier de l'Ordre de Belgique
Comités de TELUS : Gouvernance d'entreprise et Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 22 712

Les titres de TELUS représentent la totalité des actions ordinaires, des actions sans droit de vote et des droits à la valeur d'actions différés (des droits à la valeur d'actions temporairement incessibles pour ce qui est de Darren Entwistle) détenus au 31 décembre 2009 par l'ensemble des administrateurs.

Les options de TELUS représentent la totalité des options d'achat d'actions ordinaires ou d'actions sans droit de vote détenues au 31 décembre 2009.

R.E.T. (Rusty) Goepel

Domicile : Vancouver (Colombie-Britannique)
Occupation principale : Vice-président principal, Raymond James Financial Ltd.
Administrateur depuis : 2004
Éducation : Baccalauréat en commerce, University of British Columbia
Autres conseils : Amerigo Resources Ltd., Auto Canada Income Fund, Baytex Energy Trust, Spur Ventures Inc. et Vancouver Airport Authority; président du comité organisateur des Jeux olympiques de Vancouver 2010; et président du conseil de Yellow Point Equity Partners
Comités de TELUS : Gouvernance d'entreprise et Retraite
Titres de TELUS : 36 906

John S. Lacey

Domicile : Thornhill (Ontario)
Occupation principale : Président du conseil consultatif de Tricap
Administrateur depuis : 2000
Éducation : Programme de perfectionnement en gestion, Harvard Business School
Autres conseils : Ainsworth Lumber Co. Ltd., George Weston Limitée et Les Compagnies Loblaw Limitée; et président du conseil de Doncaster Consolidated Ltd.
Comité de TELUS : Vérification
Titres de TELUS : 42 245
Options de TELUS : 2 700

William (Bill) A. MacKinnon

Domicile : Etobicoke (Ontario)
Occupation principale : Administrateur de sociétés
Administrateur depuis : 2009
Éducation : Baccalauréat en commerce (distinction), Université du Manitoba; comptable agréé (Canada); et Fellow de l'Institut des comptables agréés de l'Ontario
Autres conseils et affiliations : Novadaq Technologies Inc., Pioneer Petroleum Limited, Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public, Toronto Community Foundation, l'institut C.D. Howe et Roy Thomson Hall; vice-président du conseil de l'Institut Canadien des Comptables Agréés et du Toronto East General Hospital et président du conseil d'administration de la Chambre de commerce de Toronto
Comité de TELUS : Vérification
Titres de TELUS : 1 810

Brian F. MacNeill

Domicile : Calgary (Alberta)
Occupation principale : Administrateur de sociétés
Administrateur depuis : 2001
Éducation : Baccalauréat en commerce, Montana State University; comptable agréé (Canada) et Fellow des Chartered Accountants of Alberta et de l'Institut des administrateurs de sociétés
Autres conseils et affiliations : Suncor Énergie Inc., Capital Power Corp., Oilsands Quest Inc. et West Fraser Timber Co. Ltd.; et membre de l'Ordre du Canada
Comité de TELUS : Président, Vérification
Titres de TELUS : 54 640
Options de TELUS : 2 700

Ronald P. Triffo

Domicile : Edmonton (Alberta)
Occupation principale : Président du conseil, Stantec Inc.
Administrateur depuis : 1995
Éducation : Baccalauréat ès sciences (génie civil), Université du Manitoba; maîtrise ès sciences (génie), University of Illinois; et Banff School of Advanced Management
Autres conseils : Alberta's Promise; membre du conseil des gouverneurs de Junior Achievement of Northern Alberta; membre du conseil consultatif de la faculté de médecine et de dentisterie de la University of Alberta; et président du conseil d'Alberta Innovates – Technology Futures
Comité de TELUS : Vérification
Titres de TELUS : 49 869
Options de TELUS : 4 800

Donald Woodley

Domicile : Mono Township (Ontario)
Occupation principale : Administrateur de sociétés
Administrateur depuis : 1998
Éducation : Baccalauréat en commerce, University of Saskatchewan; et M.B.A., Richard Ivey School of Business, University of Western Ontario
Autres conseils : La Société canadienne des postes et Steam Whistle Brewing Inc.
Comités de TELUS : Gouvernance d'entreprise et président, Retraite
Titres de TELUS : 32 319
Options de TELUS : 3 750

Darren Entwistle

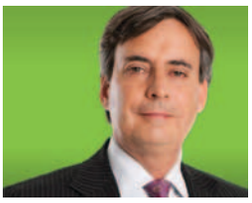
Président et chef de la direction
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)
Au service de TELUS depuis : 2000
Membre de la direction depuis : 2000
Éducation : Baccalauréat en économie (avec distinction), Université Concordia; M.B.A. (finances), Université McGill; et diplôme en technologie des réseaux, University of Toronto
Autres conseils : Conseil canadien des chefs d'entreprise et Université McGill
Titres de TELUS : 375 999
Options de TELUS : 614 660

Rendez-vous sur le site telus.com/rapportannuel pour de plus amples renseignements sur les membres de notre conseil d'administration.

nos leaders

équipe de direction

Josh Blair
Vice-président à la direction, Ressources humaines
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)
Au service de TELUS depuis : 1995
Membre de la direction depuis : 2007
Éducation : Baccalauréat en génie (spécialisation électrique – avec distinction), University of Victoria; et programme à l'intention des cadres, Queen's School of Business
Conseils et comités : Kids Health Foundation; et vice-président du Comité d'investissement communautaire de TELUS à Vancouver et président de son sous-comité de l'éducation
Titres de TELUS : 24 952
Options de TELUS : 103 555



François Côté
Vice-président à la direction et président, TELUS Québec et TELUS Solutions en matière de santé
Lieu : Montréal (Québec)
Au service de TELUS depuis : 2008 (Emergis : 1998)
Membre de la direction depuis : 2009
Éducation : Baccalauréat en sciences sociales (Relations industrielles), Université Laval
Conseils et comités : Institut de cardiologie de Montréal, Acti-Menu et Biotonix Inc.; et membre du conseil des gouverneurs de la Fondation de la tolérance
Titres de TELUS : 72 707
Options de TELUS : 106 064

Robert McFarlane
Vice-président à la direction et chef des finances
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)
Au service de TELUS depuis : 2000 (Clearnet : 1994)
Membre de la direction depuis : 2000
Éducation : Baccalauréat en commerce (avec distinction), Queen's University; et M.B.A., University of Western Ontario
Conseils et comités : Royal & SunAlliance Insurance Company of Canada et président de son comité de vérification; vice-président du Business Council of British Columbia; Vancouver College et membre de son comité des finances; Cabinet de campagne de Queen's University; et Conseil consultatif de Vancouver de l'Armée du Salut, division de la C.-B. et Conseil consultatif national de l'Armée du Salut
Titres de TELUS : 134 183
Options de TELUS : 285 419

Joe Natale
Vice-président à la direction et président, Solutions d'affaires
Lieu : Toronto (Ontario)
Au service de TELUS depuis : 2003
Membre de la direction depuis : 2003
Éducation : Baccalauréat ès sciences appliquées (génie électrique), University of Waterloo
Conseils et comités : Royal Conservatory of Music et Soulpepper Theatre
Titres de TELUS : 47 393
Options de TELUS : 237 340

Les titres de TELUS représentent la totalité des actions ordinaires, des actions sans droit de vote et des droits à la valeur d'actions temporairement incessibles au 31 décembre 2009.

Les options de TELUS représentent la totalité des options d'achat d'actions ordinaires ou d'actions sans droit de vote détenues au 31 décembre 2009.

Karen Radford
Vice-présidente à la direction et présidente, Solutions d'affaires
Lieu : Calgary (Alberta)
Au service de TELUS depuis : 1998
Membre de la direction depuis : 2004
Éducation : Baccalauréat ès sciences, Mount Allison University; et M.B.A., Dalhousie University
Conseils et comités : Conseil des fiduciaires de l'Alberta Children's Hospital Foundation et Les Compagnies Loblaw Limitée et présidente et cofondatrice de la Women's Leadership Foundation
Titres de TELUS : 37 089
Options de TELUS : 163 060

Kevin Salvadori
Vice-président à la direction, Transformation de l'entreprise et Activités technologiques
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)
Au service de TELUS depuis : 2000 (Clearnet : 1995)
Membre de la direction depuis : 2003
Éducation : Baccalauréat ès sciences appliquées (technique de conception des systèmes), University of Waterloo
Conseils et comités : BC Technology Industry Association et Teradici Corporation
Titres de TELUS : 83 133
Options de TELUS : 295 392

Eros Spadotto
Vice-président à la direction, Stratégie de technologie
Lieu : Toronto (Ontario)
Au service de TELUS depuis : 2000 (Clearnet : 1995)
Membre de la direction depuis : 2005
Éducation : Baccalauréat ès sciences appliquées (génie électrique), University of Windsor; et M.B.A., Richard Ivey School of Business
Titres de TELUS : 32 798
Options de TELUS : 280 038

notre organisation

unités d'affaires client

- Solutions consommateurs
- Solutions d'affaires
- TELUS Québec

unités d'affaires d'actualisation

- Transformation de l'entreprise et Activités technologiques
- Stratégie de technologie

unités d'affaires de soutien

- Finances et stratégie d'entreprise
- Ressources humaines

Rendez-vous sur le site telus.com/rapportannuel pour de plus amples renseignements sur les leaders de notre équipe de direction.

à nos investisseurs

renseignements à l'intention des investisseurs

Bourses et symboles des actions de TELUS

Bourse de Toronto

actions ordinaires	T
actions sans droit de vote	T.A

Bourse de New York

actions sans droit de vote	TU

Agent des transferts et agent comptable des registres

Société de fiducie Computershare du Canada

téléphone 1-800-558-0046 (sans frais en Amérique du Nord) ou +1-514-982-7129 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)
courriel telus@computershare.com
site Web computershare.com

Service des relations avec les investisseurs de TELUS

John Wheeler
Vice-président, relations avec les investisseurs
téléphone 1-800-667-4871 (sans frais en Amérique du Nord) ou +1-604-643-4113 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)
courriel ir@telus.com
site Web telus.com/investors

Renseignements généraux sur TELUS

Colombie-Britannique	604-432-2151
Alberta	403-530-4200
Ontario	416-507-7400
Québec	514-788-8050

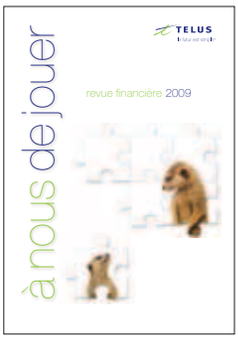
Assemblée annuelle et extraordinaire des actionnaires

le mercredi 5 mai 2010
à 10 h (heure locale)
The Westin Bayshore
1601 Bayshore Drive
Vancouver (Colombie-Britannique)

Dates prévues de publication des résultats et de versement des dividendes[1] en 2010

	Dates ex-dividende[2]	Dates de clôture des registres pour les dividendes	Dates de versement des dividendes	Dates de publication des résultats
Premier trimestre	9 mars	11 mars	1er avril	5 mai
Deuxième trimestre	8 juin	10 juin	2 juillet	6 août
Troisième trimestre	8 septembre	10 septembre	1er octobre	5 novembre
Quatrième trimestre	8 décembre	10 décembre	4 janvier 2011	11 février 2011

1 Les dividendes doivent être approuvés par le conseil d'administration.
2 Les actions achetées à partir de cette date ne donneront pas droit au dividende payable à la date de versement correspondante.



À nous de jouer...offert en ligne

Pour visualiser la version intégrale de TELUS, de notre rapport annuel (revue de la société et revue financière) et de notre rapport sur la responsabilité sociale, rendez-vous à l'adresse **telus.com/rapportannuel** et **telus.com/csr**.

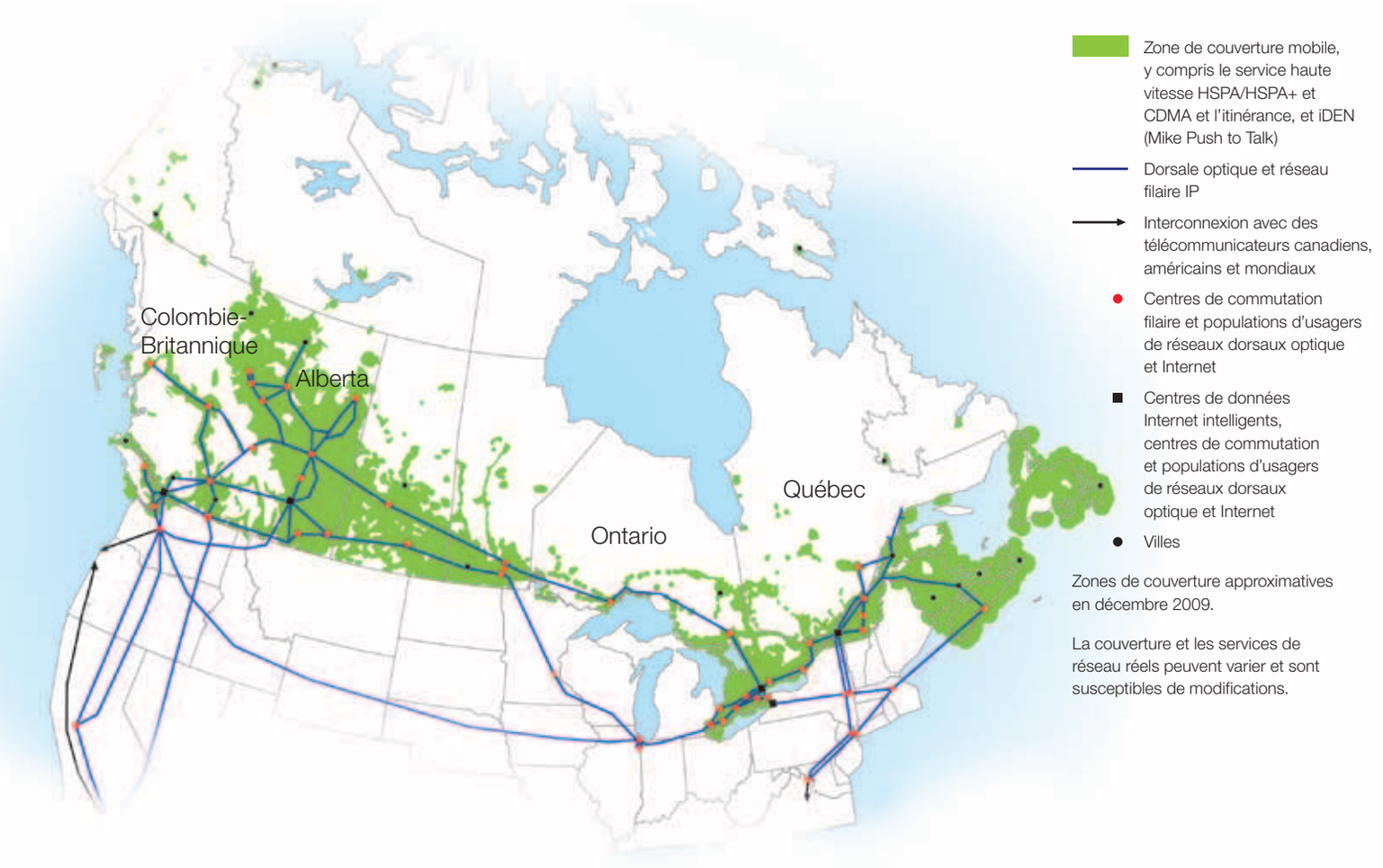
Livraison électronique

Nous vous invitons à vous inscrire à la livraison électronique des informations de TELUS en visitant le site **telus.com/electronicdelivery**.

un monde d'occasions à saisir

service amélioré et élargi

Les réseaux mobiles et à fibres optiques de TELUS offrent aux Canadiens une gamme complète de solutions en communications, d'un océan à l'autre. Grâce à notre nouveau réseau HSPA 3G+, plus de 31 millions de Canadiens profitent de services et de vitesses mobiles de pointe au moyen de la technologie mobile la plus novatrice sur le marché. En le conjuguant à nos réseaux CDMA et iDEN, TELUS assure une couverture numérique à 98 pour cent de Canadiens. Notre dorsale optique nationale fournit des services de transmission de données et de téléphonie traditionnels ainsi que des solutions IP. TELUS TV est diffusé partout dans l'est du Québec, en Colombie-Britannique et en Alberta. Vous pouvez vous procurer les produits et services de TELUS chez plus de 4 000 détaillants et boutiques du Canada.



Zones de couverture approximatives en décembre 2009.

La couverture et les services de réseau réels peuvent varier et sont susceptibles de modifications.

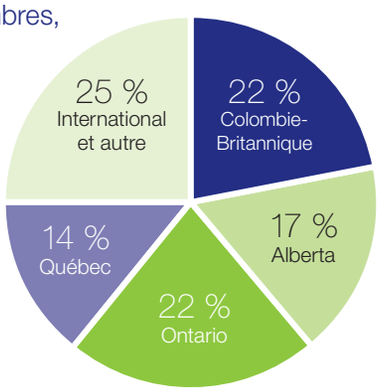
donner où nous vivons

Nos neuf comités d'investissement communautaire de TELUS, de Victoria au Canada atlantique, orientent nos initiatives caritatives. Relevant de Janet Yale, vice-présidente à la direction et présidente nationale des comités d'investissement communautaire de TELUS, les présidents locaux de chacun de ces comités sont :

- Mel Cooper – Victoria
- Nini Baird – Vancouver
- Dr Bob Westbury – Edmonton
- Ken King – Calgary
- Rita Burak – Toronto
- Janet Yale – Ottawa
- Bernard Lamarre – Montréal
- Hugues St-Pierre – Rimouski
- Général Rick Hillier – Canada atlantique

notre personnel

Forte de ses 36 400 membres, l'équipe TELUS accroît sa visibilité partout au Canada et à l'échelle mondiale.



notre engagement

responsabilité sociale de la société

TELUS est fermement déterminée à respecter sa responsabilité sociale et à atteindre une croissance durable à long terme. Notre approche du triple résultat en affaires établit un juste équilibre entre notre croissance économique et nos objectifs sur les plans environnemental et social.

Économie
À nous de jouer

Nous axons nos efforts sur la croissance économique durable au profit de nos investisseurs, de nos clients, des membres de notre équipe, de nos fournisseurs et de nos collectivités.

Environnement
À nous de jouer

Nous faisons de notre mieux pour travailler dans le respect de l'environnement et pour réduire notre empreinte écologique autant que possible.

Valeurs sociales
À nous de jouer

Nous soutenons nos communautés et nous nous attachons à produire un effet social favorable par nos pratiques commerciales et en ressources humaines.

Consultez notre engagement en matière de responsabilité sociale à l'adresse **telus.com/csr**.

TELUS a économisé les ressources indiquées ci-contre en utilisant du papier New Leaf Reincarnation Matte FSC qui est fait entièrement de fibres recyclées, dont 50 pour cent de fibres recyclées après consommation, traitées sans chlore. Ce papier porte le logo Ancient Forest Friendly et est fabriqué au moyen d'électricité visée par des certificats d'énergie renouvelable verte *Green-e*. Seule de l'encre végétale et à faible teneur en COV (composés organiques volatils) a été utilisée.

En utilisant ce papier, nous* :

- sauvons 89 arbres
- empêchons la production de 155 190 litres d'eaux usées
- éliminons 1 130 kilogrammes de déchets solides
- empêchons la production de 3 862 kilogrammes de gaz à effet de serre
- économisons 28 millions de BTU d'énergie.

Imprimé au Canada. Veuillez recycler ce rapport annuel (là où les installations existent). Il est également possible de visualiser le présent rapport à l'adresse **telus.com/rapportannuel**. This annual report is also available in English online at **telus.com/annualreport**.

100% Green-e PROTÉGEONS NOS FORÊTS FSC Recycled FPO

*Les calculs sont fondés sur des recherches effectuées par *Environmental Defense* et d'autres membres de la *Paper Task Force*.

TELUS
le futur est simple

TELUS Corporation 555 Robson Street, Vancouver (Colombie-Britannique) Canada V6B 3K9
téléphone 604-697-8044 **télécopieur** 604-432-9681 **telus.com**