

Le 10 février 2022

TELUS présente ses résultats opérationnels et financiers du quatrième trimestre de 2021 et annonce ses objectifs financiers consolidés pour 2022

Croissance totale du nombre de clients des services mobiles et fixes de 272 000 clients au quatrième trimestre, un résultat inégalé dans le secteur, le résultat le plus élevé jamais enregistré au cours d'un quatrième trimestre et une hausse de 19 000 par rapport à l'an dernier, grâce à la forte demande de la clientèle pour nos offres groupées supérieures et à nos résultats inégalés en matière de fidélisation de la clientèle

Total de 193 000 mises en service nettes pour les services mobiles, dont 112 000 mises en service nettes de téléphones mobiles, une hausse de 25 000 par rapport à l'année précédente, et 81 000 appareils connectés

Excellent nombre de mises en service nettes pour les services filaires de 79 000, ce qui représente la croissance de la clientèle des services filaires la plus élevée jamais enregistrée au cours d'un quatrième trimestre, y compris 40 000 ajouts nets pour les services Internet, le tout grâce à l'expérience client hors pair des services à large bande offerts sur notre réseau PureFibre supérieur

Croissance du BAIIA rajusté, du bénéfice net et des produits d'exploitation consolidés de 7,6 pour cent, de 145 pour cent et de 20 pour cent, respectivement; exclusion faite du gain comptabilisé à la vente de la division de solutions en finance, les produits d'exploitation et le bénéfice net ont augmenté de 10 pour cent et de 16 pour cent, respectivement

Solides résultats annuels conformes aux prévisions, grâce à une exécution opérationnelle cohérente, à des offres de produits inégalées et à l'excellence du service à la clientèle; ces résultats sont propulsés par la forte progression soutenue de TELUS International, de TELUS Santé et de TELUS Agriculture

Produits d'exploitation consolidés, bénéfice net et BAIIA rajusté pour l'exercice complet en hausse de 9,8 pour cent, de 35 pour cent et de 6,4 pour cent, respectivement, et nombre record de nouveaux abonnés nets de 960 000

Dividende déclaré en 2021 en hausse de 7,3 pour cent. Dividende trimestriel déclaré pour avril 2022 de 0,3274 \$, en hausse de 5,2 pour cent par rapport à l'année précédente

Hausses visées de 8 à 10 pour cent des produits d'exploitation et du BAIIA rajusté et objectif de 1,0 à 1,2 milliard de dollars pour le flux de trésorerie disponible

Vancouver (Colombie-Britannique) – TELUS Corporation a publié aujourd’hui ses résultats non audités du quatrième trimestre de 2021. Les produits d’exploitation consolidés et autres produits ont augmenté de 20 pour cent par rapport à la même période de l’exercice précédent pour s’établir à environ 4,9 milliards de dollars. Au quatrième trimestre, nous avons réalisé un gain avant impôts de 410 millions de dollars découlant de la disposition de notre division de solutions en finance, qui a été comptabilisé au poste des autres produits. Exclusion faite de ce gain, les produits d’exploitation et autres produits ont augmenté de 9,9 pour cent.

« Tout au long de 2021, TELUS a affiché d'excellents résultats opérationnels et financiers à l'échelle de l'entreprise, déclare Darren Entwistle, président et chef de la direction. Il s'agit d'une tendance alimentée de longue date par l'équipe TELUS. En 2021, l'équipe a encore une fois réussi dans un environnement d'exploitation sans précédent. Nos résultats du quatrième trimestre et de l'année entière ont été marqués par la solide croissance rentable de la clientèle de haute qualité, qui est une caractéristique phare de TELUS, et par d'excellents résultats financiers. Ce trimestre a conclu une autre année de croissance de la clientèle, la plus élevée du secteur, soit un nombre record de 960 000 nouveaux abonnés nets au total. Ce total comprend 255 000 nouveaux clients des services fixes, notre meilleur résultat annuel dans ce domaine, encore une fois, ce qui témoigne de la puissance des capacités d'expansion de notre réseau PureFibre. De plus, au cours des deux dernières années, nous avons ajouté plus de 1,7 million de nouveaux clients, ce qui illustre la valeur économique importante que nous créons grâce à la forte demande pour notre gamme de produits de pointe. Il convient de souligner que nous avons affiché un excellent flux de trésorerie disponible pour l'année qui est légèrement supérieur à notre prévision mise à jour en mai pour prendre en compte notre programme d'investissements accélérés dans les réseaux à large bande. Nos résultats liés à la croissance du nombre de clients, les meilleurs du secteur, découlent de la détermination de notre équipe à offrir une expérience client exceptionnelle, qui a entraîné encore une fois une fidélité de la clientèle élevée pour nos principales gammes de produits, notamment un taux de désabonnement regroupé visant les téléphones mobiles, les services Internet, les services Télé OPTIK, les services de sécurité et les services vocaux inférieur à 1 pour cent au cours de l'exercice. En effet, l'année 2021 est la huitième année consécutive où nous avons affiché le taux de désabonnement des services mobiles postpayés le plus faible du secteur, sous la barre du 1 pour cent. »p« Nos résultats s'appuient sur notre portefeuille d'actifs hautement fructueux et différenciés visant les marchés verticaux technologiques à croissance élevée, ajoute M. Entwistle. Plus tôt aujourd'hui, TELUS International a annoncé une croissance des produits d'exploitation et de la rentabilité dans les deux chiffres pour le quatrième trimestre. Au terme de sa première année à titre de société ouverte, TELUS International a affiché des résultats financiers impressionnants qui ont surpassé ses objectifs financiers pour 2021. Les excellents résultats affichés continuellement par TELUS International témoignent de son exécution cohérente et consolident sa position de partenaire de choix pour fournir une expérience client numérique et des services informatiques de premier ordre à plus de 600 clients partout dans le monde. La liste enviable de clients partenaires de TELUS International compte sur son équipe talentueuse et mobilisée et sur ses importantes capacités numériques de bout en bout pour fournir une expérience client supérieure, notamment une combinaison unique de solutions de modération de contenu et de produits d'intelligence artificielle (IA). Du côté de TELUS Santé, notre équipe a générée une croissance des produits d'exploitation dans les deux chiffres sur un an à la fois pour le trimestre et pour l'exercice. L'équipe a aussi atteint des jalons importants en cours de route alors que nous continuons d'élargir considérablement nos activités en santé. Par exemple, plus de 20 millions de personnes sont couvertes par nos programmes de santé, soit une hausse de près de 22 pour cent d'une année à l'autre. De plus, nous avons effectué plus de 550 millions de transactions en santé numérique en 2021 et acquis plus d'un million de nouveaux abonnés des soins de santé virtuels, soit une augmentation de 65 pour cent par rapport à l'année précédente. Nous continuons de tirer parti de notre position de chef de file des solutions technologiques de soins de santé pour améliorer les résultats de santé des citoyens en leur donnant accès à des renseignements de qualité sur la santé, ce qui n'a jamais été aussi important. En ce qui concerne TELUS Agriculture, grâce aux efforts constants de l'équipe pour faire croître et intégrer ce secteur unique, nous avons générée une croissance des produits d'exploitation dans les deux chiffres pour nos trois secteurs d'activité (agroentreprises; aliments, boissons et biens de consommation; et santé animale). Nous avons surpassé notre objectif de chiffre d'affaires annuel en agriculture avec des produits d'exploitation, incluant ceux tirés des activités de connectivité des télécommunications, de plus de 400 millions de dollars en 2021. Ces résultats témoignent de la valeur considérable que nous créons en tant que fournisseur mondial de premier plan de solutions technologiques agricoles. Nous sommes impatients d'élargir la portée des renseignements divulgués sur le secteur de l'agriculture en 2022 et au cours des années suivantes. Nous sommes convaincus que ceux-ci présenteront encore mieux la valeur et l'actif de premier plan que nous créons dans ce domaine important. »

« Nos résultats financiers et opérationnels toujours solides reposent sur notre équipe hautement mobilisée qui est déterminée à proposer des offres de services et des capacités numériques supérieures sur nos réseaux PureFibre et mobiles à large bande de calibre mondial. Les Canadiens accordent plus que jamais de l'importance à une connexion fiable et rapide. Les distinctions constantes de la part d'organisations tierces indépendantes, comme l'entreprise américaine Ookla, cimentent la supériorité du réseau mobile de TELUS. Ookla a qualifié le réseau mobile de TELUS de meilleur en Amérique du Nord et de plus rapide au Canada pour la neuvième fois consécutive. Cette distinction survient dans un contexte où tous les membres de notre équipe, dont nos ingénieurs et innovateurs en matière de réseau, mettent tout en œuvre pour garder les Canadiens connectés aux gens et aux renseignements qui leur importent le plus. TELUS a l'intention de maintenir et de consolider sa position de chef de file mondial à mesure qu'elle fait progresser le développement, la couverture et la commercialisation de son réseau 5G et de ses fonctions inhérentes. La marque de reconnaissance précitée s'ajoute aux distinctions pluriannuelles attribuées régulièrement à nos réseaux mobiles et PureFibre de calibre mondial pour leur vitesse, leur fiabilité, l'expérience utilisateur et leur étendue par de nombreux autres rapports indépendants sur les réseaux, notamment ceux d'Opensignal au Royaume-Uni, de PCMag et J.D. Power aux États-Unis et de Tutela au Canada. Nous sommes fiers des nombreux moyens par lesquels nos réseaux mobiles et PureFibre, grâce à leurs vitesses, à leur fiabilité et à leur portée de calibre mondial, favorisent la croissance économique, l'innovation et la création d'emplois. De plus, notre technologie et nos réseaux à large bande de premier plan améliorent la vie des Canadiens en permettant la prestation de soins de santé en ligne, l'enseignement à distance et le télétravail pendant la pandémie, ainsi qu'en dynamisant la société et l'économie numérique du Canada en vue d'améliorer les résultats liés à la productivité, à la concurrence et au bien-être de la population pour la période qui suivra la pandémie. Enfin, notre technologie à large bande favorise des changements essentiels à différents égards : préserver l'environnement de la planète en éliminant les obstacles temporels et géographiques grâce à la virtualisation de la technologie; favoriser l'efficacité de l'agriculture et la qualité de la production alimentaire grâce à l'analyse des données; et combler les écarts socioéconomiques et géographiques afin que tous les membres de la société puissent avoir accès aux technologies qui leur donneront l'occasion de réaliser leur plein potentiel. Les objectifs précités pour notre économie et notre société reflètent la vocation sociale de TELUS qui consiste à utiliser la technologie pour le bien commun afin de favoriser la croissance des emplois qualifiés, le mieux-être physique et mental des citoyens et la défense des groupes marginalisés, comme en témoigne la promesse de notre marque Créons un futur meilleur. »

« La capacité de l'équipe TELUS à assurer une croissance rentable constante à long terme grâce aux actifs qui nous distinguent, à nos réseaux de calibre mondial et aux facteurs de croissance qui nous sont propres nous permet de croire que nous atteindrons les objectifs annuels que nous avons annoncés aujourd'hui pour 2022, a ajouté M. Entwistle. Nous prévoyons notamment une hausse des produits d'exploitation et du BAIIA rajusté de 8 à 10 pour cent et un flux de trésorerie disponible de 1,0 à 1,2 milliard de dollars, compte tenu du fait qu'il s'agit de la dernière année de notre programme d'investissements accélérés dans les réseaux à large bande et que nos dépenses en immobilisations régulières diminueront d'environ 1 milliard de dollars en 2023 et par la suite pour s'établir à un nouveau montant annualisé de 2,5 milliards de dollars ou moins. Il convient de souligner que nos cibles liée aux produits d'exploitation et au BAIIA rajusté pour 2022 sont supérieures de 27 pour cent et 17 pour cent, respectivement, à nos résultats de 2019, soit avant la pandémie. Ces objectifs, les plus ambitieux du secteur, s'appuieront sur les excellentes prévisions pour 2022 annoncées ce matin par TELUS International, qui vise une solide croissance des produits d'exploitation et du BAIIA rajusté dans les deux chiffres alimentée par la progression impressionnante de ses capacités de conception-fabrication-prestation de bout en bout découlant du besoin croissant de solutions d'expérience client numérique, de transformation numérique, de modération de contenu et de données IA de premier ordre dans ses marchés verticaux cibles en forte croissance à l'échelle mondiale. De plus, le programme pluriannuel de croissance du dividende, une initiative phare qui en est maintenant à sa douzième année, s'appuie sur la compétence, l'innovation et la ténacité inégalées de notre équipe. Nous avons notamment distribué plus de 21 milliards de dollars aux actionnaires depuis 2004, dont 15,7 milliards de dollars en dividendes et 5,2 milliards de dollars en rachats d'actions, représentant plus de 15 \$ par action. Nous sommes impatients de mettre à jour notre programme de croissance du dividende pour la prochaine période de trois ans qui commence en 2023 lors de notre assemblée générale annuelle à venir en mai. »

« Tout au long de l'année, l'équipe TELUS a encore donné l'exemple en accordant la priorité à la collectivité et aux clients, souligne M. Entwistle. Ensemble, les membres de l'équipe actuels et retraités, avec l'appui des clients, ont continué de redonner aux collectivités au Canada et partout dans le monde, en effectuant plus de 1,3 million d'heures de bénévolat en 2021 seulement et en versant plus de 8,7 millions de dollars de subventions à 500 organismes de bienfaisance par l'intermédiaire de la Fondation TELUS pour un futur meilleur afin de favoriser la santé et le mieux-être des collectivités. De plus, notre équipe a versé plus de 1,6 million de dollars en appui aux efforts d'urgence en 2021, dont plus de 1 million de dollars à des collectivités touchées par des inondations, des feux de forêt et des tornades. En effet, au cours d'une année bien différente des autres, TELUS demeure à l'avant-garde mondiale du sociocapitalisme grâce à ses clients et à son équipe. »

« Au cours du quatrième trimestre, l'équipe TELUS a affiché de solides résultats opérationnels et financiers conformes à nos objectifs financiers, affirme Doug French, vice-président à la direction et chef des services financiers. Nos résultats continuent de témoigner de l'excellence de notre exécution opérationnelle, qui repose sur nos réseaux à large bande de premier ordre et sur notre portefeuille d'actifs de haute qualité visant les marchés verticaux à forte croissance. Ils sont aussi attribuables à l'économie mondiale en croissance. Tout au long de 2021, notre équipe a continué de remplir sa promesse Les clients d'abord en gagnant presque un million de nouveaux clients et en obtenant des résultats inégalés en matière de fidélisation, ce qui témoigne de nos offres groupées supérieures et de nos efforts soutenus en matière de rétention de la clientèle. »

« Au cours du trimestre, notre équipe a poursuivi l'exécution de son programme de construction accélérée de réseaux à large bande en reliant un plus grand nombre de résidences et d'entreprises directement à notre réseau PureFibre de premier plan. À la fin de l'année, plus de 2,7 millions d'adresses avaient été reliées au réseau à fibre optique et plus de 1,3 million de clients avaient rejoint notre réseau PureFibre de calibre mondial, ajoute M. French. Notre réseau 5G rejoint maintenant 70 pour cent de la population canadienne et, au cours des prochains mois, nous continuons d'améliorer l'expérience client offerte grâce au déploiement du spectre de la bande de 3 500 MHz que nous avons acquis récemment. De plus, nous poursuivons le transfert au réseau PureFibre des clients qui utilisent le réseau sur fil de cuivre. À la fin de 2021, seulement 11 pour cent de nos clients des services Internet et de télévision qui se trouvent dans la zone de couverture de notre réseau à fibre optique utilisaient encore le réseau sur fil de cuivre. Nous sommes notamment en bonne voie d'achever presque tous les transferts du cuivre à la fibre optique d'ici la fin de l'année en cours, ce qui améliorera l'expérience client, les économies de coûts, les marges de profit et le flux de trésorerie, en plus d'offrir des occasions de rationalisation permanente des biens immobiliers. »

« Nos objectifs financiers consolidés pour 2022 s'appuient sur le maintien de notre belle lancée sur le plan opérationnel et sur notre solide bilan, lequel nous procure la souplesse financière nécessaire pour renforcer davantage notre profil de croissance inégalé, à la fois par des investissements internes réfléchis et par des acquisitions ciblées. Nos perspectives financières tiennent compte de la saine croissance soutenue de nos principaux secteurs d'activité, y compris la croissance rentable de la clientèle qui découle de la demande soutenue à l'égard de nos offres groupées supérieures sur nos réseaux à large bande de premier ordre. Notre profil de croissance de 2022 repose sur nos activités uniques en forte croissance, notamment TELUS International, qui a publié aujourd'hui son propre ensemble d'objectifs financiers ambitieux pour 2022, ainsi que TELUS Santé et TELUS Agriculture, qui contribuent de plus en plus aux produits d'exploitation, à la rentabilité et au flux de trésorerie. »

« Nos dépenses en immobilisations prévues pour 2022 d'environ 3,4 milliards de dollars, un objectif légèrement inférieur à notre prévision préliminaire qui tient compte de notre programme d'investissements accélérés dans les réseaux à large bande qui en est à sa dernière année, nous permettront d'améliorer encore davantage notre excellente position concurrentielle. Plus précisément, ces investissements à long terme permettront d'améliorer la couverture de notre réseau PureFibre, de relier un plus grand nombre de résidences et d'entreprises à notre technologie de réseau de calibre mondial, d'accélérer le déploiement de la 5G dans les régions urbaines et rurales du Canada et de faire progresser notre stratégie de numérisation afin de rehausser l'expérience client et de générer des gains d'efficacité au sein de l'entreprise. De plus, lorsque notre programme de construction accélérée de réseaux à large bande se terminera à la fin de l'année prochaine, nos dépenses en immobilisations diminueront de façon importante à compter de 2023, ce qui favorisera un flux de trésorerie durable et appuiera notre engagement à offrir un programme de croissance du dividende axé sur la transparence. Propulsés par notre portefeuille d'actifs de premier plan, nous sommes en bonne posture pour exécuter notre stratégie de croissance de longue date tout en mettant un accent collectif sur le sociocapitalisme, en créant une valeur exceptionnelle pour toutes les parties prenantes de TELUS durant les années à venir et en atteignant nos objectifs environnementaux ambitieux », a conclu M. French.

Pour le quatrième trimestre, le bénéfice net de 663 millions de dollars a connu une hausse de 145 pour cent par rapport à la même période de l'exercice précédent, et le bénéfice par action (BPA) de base de 0,47 \$ représente une hausse de 135 pour cent. Ces augmentations ont été favorisées par les effets de la hausse du bénéfice d'exploitation, y compris la croissance du BAIIA, comme il est indiqué ci-dessous, qui ont été partiellement contrebalancés par une augmentation de l'amortissement, une hausse des impôts sur les bénéfices et une hausse du nombre d'actions en circulation ayant une incidence sur le BPA. Si l'on exclut les coûts de restructuration et autres coûts, les redressements d'impôt, la quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières et le gain après impôts lié à la disposition de notre division de solutions en finance au cours du trimestre, le bénéfice net rajusté de 331 millions de dollars a augmenté de 15 pour cent, tandis que le BPA de base rajusté de 0,23 \$ a connu une hausse de 4,5 pour cent. Le bénéfice net rajusté est une mesure financière non conforme aux PCGR, et le BPA de base rajusté est un ratio non conforme aux PCGR. Pour obtenir des explications approfondies de ces mesures, consulter la rubrique « Mesures non soumises aux principes comptables généralement reconnus et autres mesures financières » du présent communiqué.

Le bénéfice d'exploitation avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) a augmenté de 41 pour cent pour s'établir à environ 1,9 milliard de dollars, ce qui s'explique en partie par le gain lié à la disposition de notre division de solutions en finance, tandis que le BAIIA rajusté, qui ne tient pas compte du gain précité, a atteint 1,5 milliard de dollars, en hausse de 7,6 pour cent. Cette croissance est attribuable aux facteurs suivants : i) croissance des produits d'exploitation tirés du réseau générée par la hausse du nombre d'abonnés ayant un téléphone mobile et d'abonnés ayant un appareil connecté et par la hausse des marges sur les services d'itinérance; ii) croissance des marges sur l'équipement mobile; iii) augmentation des marges sur les services Internet et les services de données et augmentation des marges sur les services de données fixes générées par la croissance du nombre d'abonnés et de l'expansion de la gamme de services offerts; iv) contribution supérieure du segment des solutions d'expérience client numérique (TELUS International) générée par la croissance de la clientèle, notamment grâce à l'acquisition d'entreprises, et par l'augmentation de l'étendue des services offerts à nos clients actuels; et v) baisse des créances irrécouvrables. Cette croissance a été partiellement contrebalancée par le déclin des marges sur les services vocaux et de données fixes traditionnels, ainsi que par la hausse des charges au titre des avantages sociaux des employés.

Pendant le quatrième trimestre, nous avons ajouté 272 000 nouveaux clients nets, une hausse de 19 000 par rapport à l'an dernier, ce qui comprend 112 000 téléphones mobiles et 81 000 appareils connectés, ainsi que 40 000 clients des services Internet, 31 000 clients des services de sécurité et 18 000 clients des services de télévision. Ce résultat a été contrebalancé en partie par une perte de 10 000 clients des services vocaux résidentiels. Le nombre total d'abonnés des solutions technologiques de TELUS, qui se chiffre à 16,9 millions, a augmenté de 5,9 pour cent au cours des 12 derniers mois en raison d'une hausse de 4,1 pour cent du nombre d'abonnés ayant un téléphone mobile, qui se chiffre à environ 9,3 millions, et d'une hausse de 19 pour cent du nombre d'abonnés ayant un appareil connecté, qui se chiffre à plus de 2,1 millions. De plus, le nombre de connexions Internet a augmenté de 6,2 pour cent au cours des 12 derniers mois et se situe maintenant à environ 2,3 millions de clients. Le nombre de clients des services de sécurité a connu une hausse de 14 pour cent pour s'établir à 804 000 et la clientèle des services de télévision a connu une hausse de 4,1 pour cent pour atteindre environ 1,3 million.

Dans le secteur des soins de santé, à la fin de 2021, les adhérents admissibles aux soins virtuels se chiffraient à 2,8 millions et le nombre de personnes couvertes par nos solutions de santé s'élevait à 20,6 millions, une hausse respective de 65 pour cent et de 22 pour cent au cours des 12 derniers mois. Les transactions en santé numérique se chiffraient à 142,8 millions au quatrième trimestre de 2021, une augmentation de 5,7 pour cent par rapport au quatrième trimestre de 2020.

Les liquidités provenant des activités d'exploitation ont diminué de 137 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021 et le flux de trésorerie disponible de 43 millions de dollars pour le trimestre a diminué de 175 millions de dollars par rapport à la même période de l'exercice précédent. La baisse du flux de trésorerie disponible découle de la hausse des dépenses en immobilisations, conforme à nos investissements accélérés prévus, et de la hausse des impôts payés. Ces facteurs ont été contrebalancés en partie par la hausse du BAIIA.

Les dépenses en immobilisations consolidées ont augmenté de 296 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021 en raison des investissements accélérés dans notre réseau 5G, dans la construction de nos réseaux à large bande, dans le développement de produits améliorés et dans la numérisation pour améliorer la capacité et la fiabilité des systèmes, comme il a été annoncé le 25 mars 2021. Grâce à nos investissements, nous améliorons la couverture et la vitesse de notre réseau 5G en expansion, continuons de relier encore plus de résidences et d'entreprises directement à notre réseau à fibre optique, perfectionnons le développement de produits et appuyons nos efforts relatifs à la fiabilité de nos systèmes et à l'efficacité opérationnelle. En plus d'étendre la portée et les fonctionnalités de nos solutions d'affaires, de nos solutions de soins de santé et de nos solutions pour l'agriculture, ces investissements favorisent la croissance du nombre d'abonnés des services Internet, des services de télévision et des services de sécurité, et permettent de répondre à la demande de vitesses Internet supérieures de la part des clients.

Le 7 mai 2021, nous avons annoncé notre intention d'accélérer les dépenses en immobilisations jusqu'à un maximum de 750 millions de dollars en 2021. Des investissements accélérés à hauteur de 708 millions de dollars ont été effectués tout au long de 2021 pour faire progresser notre infrastructure à fibre optique et notre couverture 5G. Ces dépenses nous ont permis d'obtenir les résultats suivants : i) adresses supplémentaires reliées à notre réseau à fibre optique; ii) accélération de notre programme de transfert du cuivre à la fibre optique; iii) augmentation du nombre de collectivités que nous relions au réseau à fibre optique, notamment de nombreuses collectivités rurales et autochtones; iv) progression de la construction de notre réseau 5G, qui est désormais accessible à plus de 26,2 millions de Canadiens, ce qui représentait 70 pour cent de la population au 31 décembre 2021; v) progression de la mise en œuvre de notre stratégie numérique et développement de produits améliorés qui favoriseront la croissance de notre chiffre d'affaires et l'efficacité des dépenses d'exploitation.

Au 31 décembre 2021, le réseau TELUS PureFibre couvrait plus de 2,7 millions d'adresses, par rapport à environ 2,5 millions au 31 décembre 2020. De plus, au 31 décembre 2021, environ 11 pour cent de nos clients des services de télévision et des services Internet se trouvant dans la zone de couverture du réseau PureFibre étaient desservis par le réseau de cuivre, par rapport à 12 pour cent au 30 septembre 2021. La plupart des autres clients seront transférés en grande partie au réseau TELUS PureFibre d'ici la fin de 2022.

Aperçu des résultats financiers consolidés

En dollars canadiens et en millions, sous réserve des notes ci-dessous et à moins d'indication contraire (non audités)	Trimestre clos le 31 décembre 2021	2020	Variation en pourcentag e
Produits d'exploitation et autres produits ⁽¹⁾	4 872	4 060	20,0
Total des dépenses d'exploitation	3 820	3 513	8,7
Bénéfice net ⁽¹⁾	663	271	144,6
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires ⁽¹⁾	644	260	147,7
Bénéfice net rajusté ⁽²⁾	331	289	14,5
BPA de base ⁽¹⁾ (en dollars)	0,47	0,20	135,0
BPA de base rajusté ⁽²⁾ (en dollars)	0,23	0,22	4,5
BAIIA ⁽¹⁾⁽²⁾	1 882	1 336	40,8
BAIIA rajusté ⁽²⁾	1 517	1 409	7,6
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre ⁽³⁾	909	613	48,3
Liquidités provenant des activités d'exploitation	896	1 033	(13,3)
Flux de trésorerie disponible ⁽²⁾	43	218	(80,3)
Connexions d'abonnés totales ⁽⁴⁾ (en milliers)	16 887	15 943	5,9

(1) Comprend un gain lié à la disposition de notre division de solutions en finance de 410 millions de dollars (349 millions de dollars après impôts; 0,26 \$ par action).

(2) Mesures non définies par les PCGR et autres mesures financières particulières qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de lIASB et qui pourraient ne pas être comparables aux mesures utilisées par d'autres émetteurs. Pour obtenir des définitions et des explications approfondies de ces mesures, consulter la rubrique « Mesures non soumises aux principes comptables généralement reconnus et autres mesures financières » du présent communiqué.

(3) Les dépenses en immobilisations englobent les actifs achetés, à l'exclusion des actifs loués faisant l'objet d'un droit d'utilisation, mais pas encore payés et, par conséquent, diffèrent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, comme ils sont déclarés dans les états financiers consolidés. Voir la *note 31* des états financiers consolidés pour en savoir plus.

(4) La somme des abonnés actifs ayant un téléphone mobile, des abonnés actifs ayant un appareil connecté, des abonnés actifs des services Internet, des abonnés actifs des services vocaux résidentiels, des abonnés actifs des services de télévision et des abonnés actifs des services de sécurité est mesurée à la fin des périodes respectives selon les renseignements provenant des systèmes de facturation et d'autres systèmes sources. Le 1^{er} janvier 2021, conformément aux modifications apportées à la communication de notre information sectorielle faisant l'objet d'une application rétroactive au 1^{er} janvier 2020, nous avons procédé à un ajustement rétroactif afin de retirer les produits d'exploitation tirés des services de réseau internes et environ 29 000 abonnés de notre clientèle ayant un téléphone mobile et des statistiques d'exploitation associées (facturation moyenne par appareil d'abonné [FMAA], produit moyen par appareil d'abonné [PMAA] et taux de désabonnement). Le 1^{er} janvier 2021, à la suite d'un examen approfondi des comptes clients figurant dans un ancien système d'approvisionnement qui sera mis hors service, nous avons ajusté le nombre d'abonnés des services Internet en y retirant 16 000 abonnés.

Faits saillants des activités du quatrième trimestre de 2021

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

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

Le segment des solutions d'expérience client numérique (TELUS International), dont la principale devise utilisée est le dollar américain, comprend les solutions d'expérience client numérique et de transformation numérique offertes par TELUS International, y compris les solutions d'intelligence artificielle et de gestion de contenu.

Comme il est indiqué à la rubrique 1.2 de notre rapport de gestion annuel de 2021, la pandémie de COVID-19, qui s'est déclarée au cours du premier trimestre de 2020, a continué d'avoir une incidence omniprésente à l'échelle mondiale tout au long de 2021. Nous prévoyons que la pandémie de COVID-19 continuera d'avoir des répercussions sur nos activités au moins jusqu'en 2023. La concrétisation de cette prévision dépend à la fois de facteurs nationaux et internationaux, notamment la progression de la campagne de vaccination et la prolifération potentielle de variants préoccupants de la COVID-19. Par conséquent, les résultats présentés ci-dessous pourraient ne pas refléter les tendances futures, car la pandémie de COVID-19 empêche nos clients et nous-mêmes de poursuivre nos activités normales dans certains secteurs, même si nous adaptons constamment nos façons de faire pour continuer d'accorder la priorité aux clients et de mener à bien notre vocation sociale. À moins d'indication contraire, nous comparons nos résultats ci-dessous à ceux de la période équivalente en 2020.

Solutions technologiques de TELUS

- Les produits d'exploitation tirés des solutions technologiques de TELUS (découlant de contrats établis avec les clients) ont augmenté de 231 millions de dollars ou 6,4 pour cent au quatrième trimestre de 2021 en raison de la hausse des produits d'exploitation tirés du réseau mobile, de l'équipement et d'autres services mobiles, des services de données fixes et des services de santé, comme il est décrit ci-dessous. Ils ont été contrebalancés partiellement par la baisse des produits d'exploitation tirés des services vocaux fixes, ainsi que par la baisse des produits d'exploitation tirés de l'équipement et d'autres services fixes.
- Les autres produits tirés des solutions technologiques de TELUS se sont chiffrés à 411 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, une hausse de 412 millions de dollars en grande partie attribuable à l'incidence d'un gain de 410 millions de dollars découlant de la disposition de notre division de solutions en finance au quatrième trimestre de 2021, comme il est décrit ci-dessous.
- Le BAIIA lié aux solutions technologiques de TELUS a augmenté de 501 millions de dollars ou 41 pour cent au quatrième trimestre de 2021, ce qui s'explique en partie par le gain lié à la disposition de notre division de solutions en finance, tandis que le BAIIA rajusté a augmenté de 87 millions de dollars ou 6,7 pour cent, ce qui témoigne d'une hausse de la contribution directe des produits et services mobiles et fixes, comme il est indiqué ci-dessous. Ces répercussions ont été partiellement contrebalancées par la hausse des charges au titre des avantages sociaux des employés, par les coûts d'exploitation et d'administration associés aux acquisitions d'entreprises et à la croissance des activités de l'entreprise, ainsi que par l'augmentation des frais de publicité et de promotion par rapport aux activités de marketing modérées en 2020.

Produits et services mobiles

- Les produits d'exploitation tirés du réseau mobile ont augmenté de 76 millions de dollars ou 5,0 pour cent au quatrième trimestre de 2021, en raison de la croissance du nombre d'abonnés et de la hausse du PMAA lié aux téléphones mobiles, comme il est décrit ci-dessous. Les produits d'exploitation tirés du réseau mobile ont augmenté de 60 millions de dollars ou 3,9 pour cent par rapport au quatrième trimestre de 2019 (période antérieure à la pandémie de COVID-19).
- Les produits d'exploitation tirés de l'équipement et d'autres services mobiles ont augmenté de 30 millions de dollars ou 5,0 pour cent au quatrième trimestre de 2021 en raison d'une proportion accrue de téléphones intelligents de valeur supérieure parmi les ventes, malgré une augmentation des ventes d'appareils remis en marché certifiés. Cette hausse a été partiellement contrebalancée par les stocks limités d'appareils mobiles dans l'ensemble du secteur, ce qui a entraîné une baisse des produits d'exploitation tirés des changements d'appareil.
- La contribution directe des produits et services mobiles du segment des solutions technologiques de TELUS a augmenté de 90 millions de dollars ou 6,9 pour cent au quatrième trimestre de 2021 en raison de la hausse des produits d'exploitation tirés du réseau, laquelle est attribuable à la croissance du nombre d'abonnés et à la hausse du PMAA lié aux téléphones mobiles, à la hausse des marges sur

l'équipement, à la baisse des frais de commission découlant du recours croissant des clients aux canaux numériques et au faible volume de contrats au cours de la période visée et des périodes antérieures.

- Le PMAA lié aux téléphones mobiles était de 57,45 \$ au quatrième trimestre de 2021, une augmentation de 0,57 \$ ou 1,0 pour cent, laquelle est principalement attribuable à une augmentation des produits d'exploitation tirés de l'itinérance en raison du début de la reprise des voyages internationaux, bien qu'ils soient moins fréquents qu'avant la pandémie pour la saison visée, ainsi qu'à la hausse des frais mensuels découlant d'une proportion supérieure de clients à valeur élevée. Cette augmentation a été en partie contrebalancée par la baisse des produits d'exploitation tirés de l'utilisation de données facturables à mesure que les clients continuent d'opter pour des lots de données plus volumineux dans leurs forfaits, ainsi que par les pressions concurrentielles sur le prix des forfaits de base au cours de la période visée et des périodes antérieures.
- La FMAA liée aux téléphones mobiles était de 70,09 \$ au quatrième trimestre de 2021, une augmentation de 0,39 \$ ou 0,6 pour cent, laquelle est principalement attribuable aux mêmes facteurs indiqués ci-dessus pour le PMAA lié aux téléphones mobiles, ainsi qu'à la proportion supérieure de nouveaux clients AVPA (Apportez votre propre appareil).
- Les mises en service brutes de téléphones mobiles se sont chiffrées à 398 000 au quatrième trimestre de 2021, une hausse de 24 000. Ce résultat a été stimulé par la croissance du nombre de nouveaux clients à valeur élevée, l'augmentation de l'achalandage en raison de l'assouplissement des restrictions liées à la pandémie par rapport à l'année précédente, le succès de nos offres promotionnelles, notamment les offres groupées de services mobiles et résidentiels, l'élargissement des réseaux de distribution et les capacités améliorées de nos canaux numériques, y compris l'augmentation des fonctions de libre-service. Des pénuries de stocks dans l'ensemble du secteur en raison de difficultés d'approvisionnement à l'échelle mondiale ont eu des répercussions sur les activités relatives à la concurrence au cours du quatrième trimestre de 2021. Nous avons toutefois atténué ces difficultés en tirant parti de nos stocks d'appareils remis en marché certifiés, de notre programme Option retour et de nos entreprises de réparation d'appareils, notamment Mobile Klinik, en plus de nos offres de forfaits attrayants.
- Les mises en service nettes de téléphones mobiles se sont chiffrées à 112 000 au quatrième trimestre de 2021, une hausse de 25 000. Ce résultat témoigne de l'augmentation de l'achalandage dans les magasins par rapport à l'année précédente, bien qu'il demeure moins élevé qu'avant la pandémie. Il témoigne aussi de notre excellente exécution dans les réseaux de vente numériques, de l'élargissement des réseaux de distribution et de nos efforts fructueux pour accroître le nombre de nouveaux clients à valeur élevée, y compris notre taux de désabonnement continuellement faible, comme il est indiqué ci-dessous.
- Le taux de désabonnement lié aux téléphones mobiles était de 1,04 pour cent au quatrième trimestre de 2021, par rapport à 1,09 pour cent au quatrième trimestre de 2020, ce qui témoigne des pénuries de stocks dans le secteur en raison de difficultés d'approvisionnement à l'échelle mondiale, qui ont eu des répercussions sur le nombre de changements d'appareils effectués par les clients. Ces taux de désabonnement relativement faibles au cours de la période visée et de la période de comparaison sont attribuables aux répercussions de la pandémie, notamment la baisse générale de la fréquentation des magasins depuis le début de la pandémie, ainsi que les limites obligatoires quant au nombre de clients. Le taux de désabonnement continue de faire bonne figure grâce au regroupement de nos services mobiles et résidentiels, à nos initiatives visant à accorder la priorité aux clients, à nos programmes d'incitation à changer d'appareil et à l'excellente qualité de notre réseau.
- Les mises en service nettes d'appareils connectés se sont établies à 81 000 au quatrième trimestre de 2021, une réduction de 7 000, laquelle est principalement attribuable à la baisse des ajouts nets liés à l'Internet des objets, qui ne suivent pas les mêmes tendances saisonnières que nos autres connexions clients.

Produits et services fixes

- Les produits d'exploitation tirés des services de données fixes ont augmenté de 121 millions de dollars ou 12 pour cent au quatrième trimestre de 2021. Cette hausse est attribuable aux facteurs suivants : i) augmentation des produits tirés des services Internet et de données en raison de l'augmentation des produits d'exploitation par client découlant du passage à des vitesses Internet plus rapides, à des forfaits avec lots de données Internet supérieurs et à certaines hausses de tarifs, et en raison de la

hausse de 6,2 pour cent du nombre d'abonnés aux services Internet au cours des 12 derniers mois; ii) augmentation des produits d'exploitation tirés des technologies intelligentes de gestion de la chaîne alimentaire grâce à des acquisitions d'entreprises; iii) augmentation des produits d'exploitation tirés des services de télévision grâce à une croissance de 4,1 pour cent du nombre d'abonnés au cours des 12 derniers mois; iv) augmentation des produits d'exploitation tirés des services de sécurité résidentielle et commerciale grâce à l'expansion de la gamme de services offerts et à la croissance de la clientèle de 14 pour cent au cours des 12 derniers mois. Cette croissance a été partiellement contrebalancée par le déclin continu des produits tirés des services de données traditionnels.

- Les produits d'exploitation tirés des services vocaux fixes ont diminué de 11 millions de dollars ou 5,0 pour cent au quatrième trimestre de 2021 en raison du déclin continu des produits tirés des services vocaux traditionnels découlant de la substitution technologique et des changements touchant les prix des forfaits. Ces baisses ont été atténuées par le succès de nos offres groupées de produits et de nos efforts de fidélisation ainsi que par le passage des services traditionnels aux services IP. La diminution du nombre d'abonnés des services vocaux résidentiels au cours des 12 derniers mois a été de 3,5 pour cent, par rapport à une baisse de 3,3 pour cent au cours de période de 12 mois qui s'est terminée le 31 décembre 2020.
- Les produits d'exploitation tirés de l'équipement et d'autres services fixes ont diminué de 7 millions de dollars ou 6,4 pour cent au quatrième trimestre de 2021, surtout en raison de la baisse des ventes d'équipement dans le segment affaires.
- La contribution directe des produits et services fixes du segment des solutions technologiques de TELUS a augmenté de 76 millions de dollars ou 7,2 pour cent au quatrième trimestre de 2021 en raison de la croissance des marges sur les services Internet, les services de données, les technologies intelligentes de gestion de la chaîne alimentaire et les services de santé. Cette croissance a été partiellement contrebalancée par la diminution des marges sur les services vocaux et de données traditionnels.
- Les ajouts nets pour les services Internet se sont chiffrés à 40 000 au quatrième trimestre de 2021, une baisse de 4 000, en raison d'une hausse du taux de désabonnement et d'une baisse de la demande sur le marché par rapport au faible nombre de clients qui ont changé de fournisseur de services et à la croissance record de la clientèle en 2020. Ces facteurs ont contrebalancé le nombre impressionnant d'ajouts nets générés par nos offres de regroupement de services, comme les ensembles TELUS Whole Home et le regroupement de nos services mobiles et résidentiels.
- Les ajouts nets des services de télévision se sont chiffrés à 18 000 au quatrième trimestre de 2021, une baisse de 2 000, surtout parce que la hausse du taux de désabonnement par rapport au faible nombre de clients qui ont changé de fournisseur de services a contrebalancé le succès de nos offres de regroupement de services.
- Les ajouts nets des services de sécurité se sont établis à 31 000 au quatrième trimestre de 2021, une hausse de 8 000 qui découle d'une importante augmentation du nombre de nouvelles connexions clients et d'une baisse du taux de désabonnement attribuable au succès de nos offres de regroupement de services et de notre gamme diversifiée de produits et de services.
- Notre détermination continue à relier un plus grand nombre de résidences et d'entreprises directement à notre réseau à fibre optique, à étendre et améliorer nos services adressables Internet haute vitesse et Télé OPTIK, et à regrouper ces services nous a permis d'afficher une croissance combinée de 280 000 abonnés des services Internet, de télévision et de sécurité au cours des 12 derniers mois.
- Les pertes nettes des services vocaux résidentiels se sont chiffrées à 10 000 au quatrième trimestre de 2021, par rapport à 9 000 au quatrième trimestre de 2020. Les pertes d'abonnés des services vocaux résidentiels confirment la tendance au remplacement de ces services par des services mobiles et Internet. Ces pertes sont principalement atténuées par notre réseau à fibre optique en pleine expansion, nos offres de regroupement de services et nos efforts soutenus en matière de rétention de la clientèle, y compris nos offres à prix inférieur.

Services de santé

- Par l'intermédiaire de TELUS Santé, nous tirons parti de la puissance de la technologie pour offrir des solutions et des services connectés, facilitons l'accès aux soins et révolutionnons la circulation de l'information dans le secteur de la santé. Ce faisant, nous améliorons la collaboration, l'efficacité et la productivité dans tout l'écosystème des soins de santé. Nous progressons ainsi vers l'atteinte de notre

objectif : transformer les soins de santé et donner aux Canadiens les moyens de prendre leur santé en main.

- Les produits d'exploitation tirés des services de santé ont augmenté de 22 millions de dollars ou 18 pour cent au quatrième trimestre de 2021. Cette augmentation est principalement attribuable aux acquisitions d'entreprises, à l'utilisation accrue des services à valeur ajoutée comme les solutions de vaccination, à la croissance des services de gestion des régimes d'assurance maladie en raison des adhérents qui recommencent à utiliser les services de santé facultatifs, ainsi qu'à la hausse de l'achalandage dans les Cliniques TELUS Santé.
- À la fin de 2021, 2,8 millions d'adhérents étaient inscrits à nos services de soins de santé virtuels, soit une hausse de 1,1 million au cours des 12 derniers mois. Cette hausse est attribuable à l'adoption continue de nos solutions virtuelles permettant aux Canadiens de recevoir des soins de santé et de mieux-être en toute sécurité pendant la pandémie. Les adhérents admissibles aux soins virtuels sont les titulaires admissibles à recevoir des services dans le cadre d'un régime de soins de santé virtuels en vigueur de TELUS Santé.
- À la fin de 2021, 20,6 millions de personnes étaient couvertes par nos programmes de santé, soit une hausse de 3,7 millions au cours des 12 derniers mois, laquelle est principalement attribuable à la demande soutenue de solutions virtuelles, à une hausse des services à valeur ajoutée comme les solutions de vaccination, et à une augmentation du volume des services de santé facultatifs. Le nombre de personnes couvertes par nos solutions de santé correspond au nombre d'utilisateurs (titulaires principaux et personnes à charge) inscrits aux divers programmes de santé pris en charge par TELUS Santé (p. ex., soins de santé virtuels, gestion des régimes d'assurance maladie, soins préventifs et santé personnelle).
- Les transactions en santé numérique se sont chiffrées à 142,8 millions au quatrième trimestre de 2021, soit une augmentation de 7,7 millions au cours du trimestre, laquelle est attribuable à un nombre accru d'adjudications et de demandes de règlement en ligne, puisque les membres ont recommencé à utiliser les services de santé facultatifs. Les transactions en santé numérique correspondent au nombre total de demandes de règlement liées aux soins de santé ou aux soins dentaires, de consultations et d'autres transactions payantes effectuées par l'entremise des services de TELUS Santé.

Solutions d'expérience client numérique (TELUS International)

- Les produits d'exploitation tirés des solutions d'expérience client numérique (découlant de contrats établis avec les clients) ont augmenté de 169 millions de dollars ou 36 pour cent au quatrième trimestre de 2021. Cette hausse est attribuable en partie à la croissance découlant de nos acquisitions, surtout auprès de la clientèle dans les secteurs des technologies et des jeux. Le reste de cette augmentation est attribuable à la croissance interne propulsée par l'expansion des services offerts aux clients actuels et par les nouveaux clients ajoutés depuis la période de comparaison de l'exercice précédent. Cette croissance a été contrebalancée en partie par l'incidence des taux de change au quatrième trimestre de 2021 en raison de l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain, qui est la principale devise utilisée dans le segment des solutions d'expérience client numérique.
- Le BAIIA lié aux solutions d'expérience client numérique a augmenté de 45 millions de dollars ou 40 pour cent au quatrième trimestre de 2021, tandis que le BAIIA rajusté lié aux solutions d'expérience client numérique a augmenté de 21 millions de dollars ou 15 pour cent au cours de la même période. Ces hausses du BAIIA et du BAIIA rajusté découlent principalement de la croissance des produits d'exploitation, comme il est indiqué ci-dessus, qui a été partiellement contrebalancée par la hausse des salaires moyens des employés, la modification des programmes destinés aux clients, ainsi que l'incidence des taux de change sur les produits d'exploitation en raison de l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain.

Faits saillants de la Société

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

- En payant, recueillant et versant plus de 2,7 milliards de dollars en 2021 au profit des gouvernements fédéral et provinciaux et des administrations municipales au pays. Ce montant est constitué d'impôts sur

le bénéfice des sociétés, de taxes de vente, d'impôts fonciers, de la part de l'employeur des cotisations sociales et de divers droits réglementaires. Depuis 2000, nous avons versé environ 31 milliards de dollars en taxes et impôts.

- En investissant environ 3,5 milliards de dollars sous forme de dépenses en immobilisations, principalement dans les collectivités de partout au Canada en 2021, et environ 47 milliards de dollars depuis 2000.
- En versant environ 50,3 millions de dollars en frais de renouvellement du spectre à Innovation, Sciences et Développement économique Canada en 2021, et en faisant l'acquisition de licences de spectre pour environ 2,2 milliards de dollars. Depuis 2000, nos remises visant les taxes et le spectre versées aux gouvernements et aux municipalités du Canada ont totalisé plus de 38 milliards de dollars.
- En engageant des dépenses d'exploitation de 8,5 milliards en 2021, notamment par l'achat d'environ 6,0 milliards de dollars de produits et services. Depuis 2000, nous avons dépensé respectivement 140 milliards de dollars et 95 milliards de dollars dans ces secteurs.
- En versant aux membres de l'équipe des salaires totalisant 3,1 milliards de dollars en 2021, y compris la rémunération et les avantages sociaux des employés, et 175,4 millions de dollars en cotisations sociales. Depuis 2000, TELUS a versé un total de 54 milliards de dollars en salaires aux membres de l'équipe.
- En versant, en quatre paiements trimestriels jusqu'en décembre 2021, environ 1,7 milliard de dollars en dividendes aux actionnaires particuliers, aux détenteurs de fonds communs de placement, aux pensionnés et aux investisseurs institutionnels. Depuis 2004, nous avons distribué environ 21 milliards de dollars aux actionnaires au moyen de nos programmes de dividendes et de rachats d'actions, dont 15,7 milliards de dollars en dividendes et 5,2 milliards de dollars en rachats d'actions, soit plus de 15 \$ par action.

Objectifs financiers consolidés de TELUS pour 2022

Les objectifs financiers consolidés de TELUS pour 2022 sont guidés par certaines cibles, politiques et orientations financières à long terme qui sont décrites à la rubrique 4.3 du rapport de gestion annuel de 2021.

En 2022, TELUS entend continuer de générer des résultats financiers positifs et d'afficher une excellente croissance du nombre de clients. Nous prévoyons une croissance du BAIIA stimulée par la demande soutenue de données liées à nos produits et services mobiles et fixes; une augmentation des produits d'exploitation tirés de l'itinérance en raison d'une réduction des restrictions liées à la pandémie; ainsi que des investissements importants soutenus dans notre réseau optique à large bande de calibre mondial et dans la progression du déploiement de la 5G, qui sont bonifiés par notre programme de construction accélérée de réseaux à large bande. Nos efforts stratégiques visant à améliorer la simplicité et l'efficacité des opérations, ainsi que notre détermination constante à améliorer l'expérience client dans tous les secteurs d'activité, devraient aussi favoriser notre croissance.

Notre profil de croissance de 2022 repose sur nos actifs de croissance uniques et diversifiés : TELUS International, notamment la demande croissante dans l'écosystème de la transformation numérique et l'accélération de l'adoption numérique dans divers secteurs de l'économie mondiale; TELUS Santé, notamment la demande croissante pour notre gamme d'applications et de services de santé numériques en expansion; et TELUS Agriculture, qui utilise la technologie pour améliorer les résultats en matière d'alimentation dans l'ensemble de la chaîne de valeur agricole. Notre profil de croissance s'appuie aussi sur une culture d'équipe axée sur l'excellence du service à la clientèle et sur l'importance accordée à l'efficacité opérationnelle.

En 2022, nous prévoyons que la pandémie de COVID-19 continuera d'avoir des répercussions sur nos activités, surtout durant le premier semestre de l'année, en raison de facteurs économiques comme le maintien des avertissements aux voyageurs et des restrictions frontalières, l'incidence continue de la diminution des voyages d'affaires et d'agrément sur les produits tirés de l'itinérance, les difficultés d'approvisionnement à l'échelle mondiale et les fermetures d'entreprises subséquentes ou la portée réduite des activités des Cliniques TELUS Santé. Nous prévoyons que les répercussions de la pandémie en 2022 seront de moindre envergure par rapport à 2021, surtout en raison du taux de vaccination contre la COVID-19 dans la population générale, qui permet la réouverture de l'économie mondiale dans des secteurs où

nous exerçons nos activités. Nos hypothèses pour 2022 sont énoncées à la rubrique 9.3 – « Hypothèses de TELUS pour 2022 » du rapport de gestion annuel de 2021.

Objectifs de 2022	
Produits d'exploitation ⁽¹⁾	Croissance de 8 à 10 %
BAlIA ajusté	Croissance de 8 à 10 %
Flux de trésorerie disponible	1,0 à 1,2 milliard de dollars
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre	Environ 3,4 milliards de dollars

(1) En 2022, nous formulons des prévisions relatives aux produits d'exploitation, exclusion faite des autres produits. Les produits d'exploitation de 2021 se sont chiffrés à 16 838 millions de dollars.

La description précédente concernant les objectifs financiers de TELUS pour 2022 constitue de l'information prospective visée par la mise en garde concernant les énoncés prospectifs se trouvant dans le rapport de gestion annuel de 2021 déposé sur SEDAR à la date des présentes, plus précisément à la rubrique 10 – « Risques et gestion des risques », laquelle est intégrée par renvoi aux présentes. Elle est fondée sur les attentes et les hypothèses de la direction qui sont énoncées à la rubrique 9.3 – « Hypothèses de TELUS pour 2022 » du rapport de gestion annuel de 2021.

Déclaration de dividende

Le conseil d'administration de TELUS a déclaré un dividende trimestriel de 0,3274 \$ par action sur les actions ordinaires émises et en circulation de la Société. Ce dividende sera versé le 1^{er} avril 2022 aux détenteurs inscrits à la clôture des marchés le 11 mars 2022. Ce dividende trimestriel représente une hausse de 5,2 pour cent par rapport au dividende de 0,3112 \$ par action déclaré un an plus tôt. La somme des quatre derniers dividendes trimestriels déclarés par action ordinaire totalise 1,2872 \$, par rapport à 1,2049 \$ pour les quatre trimestres précédents, ce qui représente une croissance de 6,8 pour cent.

TELUS vend sa division de solutions en finance

Le 6 décembre 2021, nous avons annoncé la disposition de notre division de solutions en finance pour 500 millions de dollars. Le produit net de la transaction sera utilisé pour engager des investissements stratégiques de croissance, notamment la connexion d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre réseau TELUS PureFibre, la construction de notre réseau 5G et le soutien de nouveaux secteurs de croissance, comme nos offres aux petites et moyennes entreprises, ainsi que des investissements dans TELUS Santé et TELUS Agriculture. Le produit servira aussi au remboursement de la dette.

TELUS fait l'acquisition de Fully Managed

Le 1^{er} janvier 2022, nous avons acquis la propriété exclusive de Fully Managed Inc. (Fully Managed) pour une contrepartie en espèces et une contrepartie conditionnelle d'environ 137 millions de dollars. Fully Managed est le chef de file du secteur des services gérés. Elle a pour mission de fournir un soutien informatique efficace et rapide, de superviser la stratégie de technologie et d'assurer la gestion proactive du réseau de ses clients. Cet investissement a été effectué dans le but d'accroître nos capacités de bout en bout en matière de soutien aux petites et moyennes entreprises clientes.

Faits saillants relatifs à l'action communautaire

Redonner à la collectivité

- La Fondation TELUS pour un futur meilleur (la Fondation) et les Comités d'investissement communautaire de TELUS ont versé du financement en 2021 au profit d'initiatives de bienfaisance visant à aider les jeunes vulnérables et d'autres populations marginalisées. En 2021, la Fondation a célébré sa troisième année et s'est engagée à verser des dons de plus de 8,7 millions de dollars à 500 organismes de bienfaisance. La Fondation a versé plus de 25 millions de dollars en dons aux collectivités depuis sa création, notamment grâce au travail incroyable des Comités d'investissement communautaire de TELUS. D'ailleurs, depuis 2005, les Comités d'investissement communautaire de TELUS ont remis 91 millions de dollars en dons au profit de 7 800 initiatives visant à fournir des ressources et du soutien à des citoyens défavorisés, surtout des jeunes, partout dans le monde.
- Cette année, nous avons fait évoluer notre mouvement mondial de bénévolat des 16 dernières années, les Journées du bénévolat de TELUS, qui sont devenues les Journées pour un #FuturMeilleur de TELUS. Plus de 55 000 membres de l'équipe TELUS, actuels et retraités, ainsi que leurs parents et amis, y ont participé, portant ainsi le total à 1,3 million d'heures de bénévolat.
- En novembre, nous nous sommes engagés à verser 1 million de dollars, dont une contribution en nature de 500 000 \$ en services de santé, d'accès réseau et communautaires, pour venir en aide à la Colombie-Britannique à la suite des phénomènes météorologiques et des inondations sans précédent qui ont fait basculer la province dans un état d'urgence.

Donner les moyens d'agir aux Canadiens grâce à la connectivité

- Nous avons intégré près de 12 000 nouveaux foyers au programme Internet pour l'avenir cette année, portant à 106 000 le nombre de membres de familles à faible revenu, de personnes handicapées et de jeunes quittant leur foyer d'accueil de profiter d'un accès Internet à faible coût depuis le lancement du programme en 2016.
- Le programme Mobilité pour l'avenir offre des appareils et des forfaits de services mobiles gratuits ou subventionnés aux jeunes qui doivent quitter leur foyer d'accueil en raison de leur âge et aux personnes âgées à faible revenu de partout au Canada qui reçoivent le Supplément de revenu garanti (SRG). Nous avons ajouté près de 7 000 jeunes, personnes âgées et autres Canadiens marginalisés en 2021. Plus de 28 000 personnes ont bénéficié du programme depuis son lancement en 2017.
- En octobre 2021, de concert avec des organismes autochtones de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, nous avons lancé Mobilité pour l'avenir pour les femmes autochtones à risque, un nouveau programme grâce auquel les femmes autochtones à risque ou ayant subi des violences peuvent obtenir un téléphone intelligent et un forfait de données sans frais.
- Nous avons élargi le programme Technologies pour l'avenir à l'échelle nationale, en collaboration avec La Marche des dix sous du Canada, pour permettre à davantage de personnes handicapées de profiter d'évaluations individuelles personnalisées, de recommandations sur mesure, ainsi que d'une formation et d'un soutien lié aux appareils mobiles. Jusqu'au 31 décembre 2021, nous sommes venus en aide à plus de 4 600 Canadiens handicapés qui ont besoin d'une assistance professionnelle pour utiliser ou contrôler de façon autonome leur appareil mobile grâce au programme et au rabais pour accessibilité des services mobiles de TELUS.
- Nous avons continué d'aider les Canadiens à rester en sécurité dans le cyberspace avec le programme TELUS Averti en 2021. Le lancement de Techno 101 de TELUS Averti a aidé les personnes qui utilisent la technologie depuis peu à acquérir des compétences informatiques de base utiles au quotidien. Plus de 105 000 Canadiens ont participé à des ateliers et à des événements virtuels de TELUS Averti en 2021, ce qui a porté le nombre cumulatif de participants à plus de 450 000 Canadiens depuis le lancement du programme en 2013.

Transformer les soins de santé

- Grâce à nos cliniques mobiles qui sont à l'œuvre dans 14 collectivités au Canada, nous avons tenu 35 000 consultations en 2021, pour un total de près de 95 000 consultations pour obtenir des soins primaires depuis le lancement de notre programme Santé pour l'avenir en 2019.
- La plupart de ces cliniques mobiles participent activement à la lutte contre la COVID-19 en effectuant des tests de dépistage de la COVID-19 depuis le début de la pandémie et en administrant des vaccins en 2021. En date du 31 décembre 2021, nos cliniques mobiles avaient administré plus de 9 000 doses de vaccin.

- En octobre 2021, nous avons étendu le programme Santé pour l'avenir dans la région de Niagara, en Ontario. En collaboration avec notre partenaire, REACH Niagara, nous apportons des soins de base aux personnes marginalisées et défavorisées de la région, notamment aux travailleurs agricoles immigrants, aux nouveaux immigrants et aux réfugiés, tout en soutenant la formation de la prochaine génération de travailleurs de la santé.

Produire des retombées sociales

- Tout au long de 2021, le Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur a investi près de 20 millions de dollars dans des titres de créance et des titres de participation de 10 entreprises en démarrage novatrices et socialement responsables, dont 40 pour cent sont dirigées par des femmes et 50 pour cent, par des fondateurs autochtones ou racisés.

Réconciliation avec les peuples autochtones

- En septembre, nous avons lancé notre engagement en matière de réconciliation, qui a été élaboré en partenariat avec les peuples autochtones de partout au pays et en vue de leur offrir notre appui. Nous sommes fiers d'exprimer notre solidarité envers les survivants des pensionnats et leurs familles en nous engageant à verser 8 millions de dollars en faveur de la réconciliation. Cet engagement comprend un don de 1 million de dollars aux fins de la numérisation, de la promotion et de la distribution de la Couverture des témoins, ainsi que de divers investissements du Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur, des Comités d'investissement communautaire de TELUS et de la Fondation TELUS pour un futur meilleur.
- En novembre 2021, nous avons publié notre rapport 2021 sur la réconciliation et la connectivité des communautés autochtones, qui se veut le prolongement du rapport annuel sur la connectivité et qui contient des histoires inspirantes illustrant les avantages transformateurs dans les collectivités autochtones nouvellement connectées. Le rapport de cette année présente aussi le tout premier plan d'action de TELUS pour la réconciliation, ce qui fait de nous la première entreprise technologique au pays à se doter d'un plan d'action pour la réconciliation avec les peuples autochtones.

Prix récompensant le sociocapitalisme à l'échelle mondiale

- En novembre, TELUS a été désignée parmi les marques de l'année 2021 par la revue Strategy. Il en résulte une marque primée (d'une valeur de presque 9 milliards de dollars) qui produit des changements tangibles et significatifs, qu'il s'agisse de transformer les soins de santé ou de donner aux Canadiens les moyens d'agir grâce à la connectivité.
- En novembre, TELUS a reçu le sceau Terra Carta de la Sustainable Markets Initiative (SMI), un groupe de lutte contre les changements climatiques dirigé par le Prince Charles au Royaume-Uni, pour souligner son statut de chef de file de la transition énergétique liée aux changements climatiques. Quarante-cinq entreprises à l'échelle mondiale ont reçu cette distinction, et TELUS a été l'une des trois seules entreprises canadiennes à obtenir cette marque de reconnaissance prestigieuse.
- En décembre, TELUS a été reconnue pour sa responsabilité sociale en figurant à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones pour une 21^e année consécutive. Nous nous classons au 90^e centile du secteur des télécommunications pour notre leadership sur le plan de la durabilité. Nous confirmons ainsi notre position de chef de file mondial dans plusieurs catégories clés : responsabilité sociale et philanthropie, gestion de l'innovation, production de rapports sur les enjeux sociaux et environnementaux, etc.

Accès à l'information sur les résultats trimestriels

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

La conférence téléphonique de TELUS sur les résultats du quatrième trimestre de 2021 est fixée au **jeudi 10 février 2022 à 12 h, HE (9 h, HP)** et comprendra un exposé suivi d'une période de questions avec les analystes. Les parties intéressées peuvent accéder à la webdiffusion à telus.com/investors. Un enregistrement audio sera accessible à compter d'environ 60 minutes après la téléconférence jusqu'au 10 mars 2022, au 1-855-201-2300. Veuillez utiliser le code d'accès à la conférence 56871# ainsi que le

code d'accès à l'enregistrement 0111836#. La webdiffusion sera également archivée à telus.com/investors, et la transcription sera affichée sur le site web après quelques jours ouvrables.

Mises en garde concernant les énoncés prospectifs

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

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

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

Nos perspectives et hypothèses générales pour 2022 sont énoncées à la rubrique 9 intitulée « Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires » du rapport de gestion annuel de 2021. Nos principales hypothèses pour 2022 sont les suivantes :

- Taux de croissance estimé de l'économie au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 4,3 %, de 4,2 %, de 4,4 %, de 4,5 % et de 3,7 %, respectivement.
- Taux de chômage annuel estimé au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 6,1 %, de 5,2 %, de 7,1 %, de 6,1 % et de 5,3 %, respectivement.
- Nombre annuel estimé de mises en chantier d'habitations, sur une base non ajustée, au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 224 000 unités, de 39 000 unités, de 30 000 unités, de 83 000 unités et de 55 000 unités, respectivement.
- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorable importante envers TELUS.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des produits et services mobiles et des produits et services fixes dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse continue de la pénétration de l'industrie des téléphones mobiles au Canada.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, qui cherchent une connectivité mobile accrue à Internet et des vitesses plus élevées.
- Croissance des produits d'exploitation tirés des produits et services mobiles découlant de l'amélioration des mises en service des abonnés et du maintien de pressions concurrentielles sur les PMMA combinés. Les produits tirés des services d'itinérance découlant des déplacements des clients d'affaires et des consommateurs s'amélioreront par rapport aux produits enregistrés en 2021, en raison de l'assouplissement des avis aux voyageurs et des restrictions visant les frontières, y compris les frontières entre le Canada et les États-Unis. Nous estimons qu'une reprise complète se produirait vers la fin de 2022 au plus tôt.

- Pressions continues sur les frais d'acquisition et de rétention d'abonnés liés aux produits et services mobiles, qui découlent du nombre brut de mises en service et du volume des renouvellements par les clients, y compris l'incidence potentielle liée au report à plus tard des échanges d'appareils contre des modèles plus récents durant la pandémie mondiale, de l'intensification de la concurrence et des préférences des clients. La croissance des appareils connectés se poursuit, en raison de l'accroissement et de la diversification de nos offres en matière d'IdO.
- Croissance continue des produits d'exploitation tirés des produits et services fixes de données, qui reflète l'accroissement du nombre d'abonnés aux services Internet ainsi qu'aux services de télévision et de sécurité, l'augmentation des vitesses, les forfaits comportant des données illimitées ou de plus importants lots de données de même que l'élargissement de notre infrastructure à large bande, ainsi que l'offre de solutions de soins de santé, de solutions agricoles et des services de sécurité résidentielle et d'entreprise.
- Baisse continue des produits tirés des services de voix résidentiels en raison du remplacement de la technologie et de l'utilisation accrue de forfaits interurbains.
- Croissance continue des produits d'exploitation et du BAIIA du secteur ECPN en raison de l'expansion des services offerts aux clients existants et aux nouveaux clients, ainsi que des acquisitions d'entreprises stratégiques.
- Maintien de l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services.
- Régimes de retraite à prestations définies du personnel : coût des services rendus au cours de l'exercice d'environ 98 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel; charges d'intérêts d'environ 8 millions de dollars comptabilisées dans les coûts de financement; taux de 2,95 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 3,10 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de la période au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; montant d'environ 52 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Coûts de restructuration et autres coûts d'environ 150 millions de dollars au titre des initiatives d'efficacité opérationnelle, et initiatives au chapitre de l'amélioration des marges visant à atténuer les pressions liées à l'intensification de la concurrence, du remplacement de la technologie, de la retarification de nos services, de la croissance du nombre d'abonnés et de la hausse des frais de rétention, ainsi que des coûts d'intégration liés aux acquisitions d'entreprises.
- Montant net des intérêts payés en trésorerie d'environ 700 millions de dollars à 750 millions de dollars.
- Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles d'environ 3,45 milliards de dollars à 3,55 milliards de dollars.
- Impôt sur le résultat : impôt sur le résultat calculé selon le taux d'imposition prévu par la loi applicable de 25,2 % à 25,8 % et paiements d'impôt en trésorerie d'environ 500 millions de dollars à 580 millions de dollars (2021 – 563 millions de dollars).
- Stabilisation continue du taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain (1,25 \$ en 2021).
- Déploiement continu de la technologie ne reposant pas sur l'accès dans notre réseau.
- Les PME continueront de subir les répercussions négatives des mesures de confinement principalement au cours du premier trimestre de l'exercice, et continueront d'en ressentir les effets jusqu'à la fin de l'année, tandis que leur accès aux mesures continues de soutien gouvernementales s'estompera au milieu de 2022.
- Les programmes de financement gouvernementaux mis en place pour aider les consommateurs à payer leurs factures s'estomperont au cours du premier semestre de 2022.
- Nous prévoyons être en mesure d'exploiter nos magasins de détail de manière aussi efficace qu'en 2021, dans le contexte des mesures de sécurité additionnelles mises en place mais qui nous permettent tout de même de servir nos clients en personne, ainsi que des capacités numériques qui nous ont permis de continuer à offrir des services aux clients durant la pandémie.
- Répercussions continues des mesures restrictives sur les Cliniques TELUS Santé, qui ont entraîné l'annulation de rendez-vous, la réduction de la capacité de cliniques ou la fermeture de cliniques. Nous

prévoyons une lente reprise des activités au cours de l'exercice, notamment grâce au déploiement efficace de services à valeur ajoutée, au renforcement des capacités de notre plateforme virtuelle et à l'optimisation de l'efficience.

- Nos activités internationales seront touchées par les reprises d'autres économies à l'échelle mondiale, en fonction de la disponibilité, de la distribution et de l'efficacité des vaccins au sein de leurs populations respectives, ainsi que des mesures de confinement régionales.
- Nous continuerons d'accroître nos activités de technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire au moyen d'acquisitions d'entreprises et d'une croissance interne.
- Nous prévoyons poursuivre nos efforts en matière de numérisation afin de simplifier la façon dont nos clients font affaire avec nous, d'offrir de nouveaux produits et services, de répondre aux besoins des clients et des marchés, et de fournir un service d'une haute fiabilité.

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

- La pandémie de COVID-19, y compris son incidence sur nos clients, sur nos fournisseurs, sur les membres de notre équipe et sur nos collectivités, ainsi que les changements engendrés par la pandémie dans notre entreprise et nos activités, notamment les fluctuations de l'offre et de la demande à l'égard des produits et services que nous offrons et les réseaux de distribution au moyen desquels nous offrons ces produits et services.
- Les décisions réglementaires et les changements à la réglementation, y compris les modifications au régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités (dont le calendrier d'annonce ou de mise en œuvre fait l'objet d'incertitudes) ou l'issue des instances, des cas ou des enquêtes liés à son application, lesquels comprennent, sans s'y limiter, ce qui est décrit à la *rubrique 9.4, « Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*, du rapport de gestion annuel de 2021, notamment : la possibilité que le gouvernement permette le regroupement de concurrents dans notre industrie ou, à l'inverse, les interventions du gouvernement visant à accroître davantage la concurrence, notamment par l'intermédiaire de l'accès de gros obligatoire; les interventions supplémentaires possibles du gouvernement relatives aux tarifs, y compris l'annonce, par le gouvernement fédéral en mars 2020, de mesures visant une réduction de 25 %, au cours des deux prochaines années, des tarifs liés aux forfaits postpayés Apportez votre propre appareil comprenant de 2 Go à 6 Go de données des entreprises de services mobiles nationales; les lois fédérales et provinciales en matière de protection des consommateurs et la possibilité de la réintroduction par le gouvernement fédéral d'une loi sur la protection de la vie privée dans le but de donner aux consommateurs de nouveaux droits en matière de protection de la vie privée et d'imposer de nouvelles pénalités monétaires en cas de non-conformité; les modifications apportées aux lois fédérales existantes; les menaces possibles visant l'autorité de réglementation fédérale unitaire en matière de communications au Canada; les menaces possibles liées à la capacité du CRTC d'appliquer le *Code sur la vente en gros*, qui vise à s'assurer que les entreprises intégrées verticalement traitent de façon équitable les distributeurs de radiodiffusion et les services de programmation concurrents; les mesures réglementaires prises par le Bureau de la concurrence ou par d'autres organismes de réglementation; le spectre et la conformité aux licences, y compris la conformité aux conditions de licence; les modifications apportées aux droits d'utilisation des licences de spectre et les décisions de politique concernant le spectre, notamment les restrictions concernant l'acquisition, la vente, la subordination, l'utilisation et le transfert de licences de spectre, le coût et la disponibilité du spectre et l'échéancier d'attribution du spectre, ainsi que les consultations en cours et futures et les décisions concernant les cadres de délivrance de licences de spectre et de la politique du spectre, les enchères de spectre et l'attribution du spectre; l'incidence, sur nous ainsi que sur d'autres entreprises de télécommunications canadiennes, de mesures gouvernementales ou réglementaires ayant trait à certains pays ou fournisseurs, y compris les règlements fédéraux américains relatifs à certaines transactions visant les technologies qui sont réputées constituer des risques pour la sécurité nationale, et l'imposition d'exigences supplémentaires en matière d'octroi de licences liées à l'exportation, à la réexportation et au transfert de biens, de services et de technologies à Huawei Technologies Co. Ltd. et

à ses sociétés affiliées non situées aux États-Unis, ainsi que les décisions prises par d'autres gouvernements étrangers, qui pourraient entraîner une pénurie générale des jeux de puces et des autres équipements; les restrictions concernant la propriété et le contrôle d'actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») par des non-Canadiens et la surveillance continue et la conformité à ces restrictions; les modifications imprévues pouvant être apportées à l'actuel régime sur les droits d'auteur; et notre capacité à nous conformer aux règlements complexes et évolutifs visant le secteur des soins de santé et des appareils médicaux dans les provinces et territoires où nous exerçons des activités, notamment à titre d'exploitant de cliniques de santé. Les territoires dans lesquels nous exerçons nos activités, ainsi que les contrats que nous concluons [particulièrement les contrats conclus par TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International »)] exigent que nous nous conformions ou que nous facilitions la conformité de nos clients à de nombreux régimes juridiques complexes et parfois contradictoires, à l'échelle tant locale qu'internationale. Se reporter à *La performance financière de TELUS International, qui se répercute sur notre performance financière*, ci-dessous.

- L'environnement concurrentiel, y compris notre capacité à assurer la rétention des clients en leur offrant une expérience client améliorée qui se différencie de celle qu'offrent nos concurrents, incluant le déploiement et l'exploitation des infrastructures de réseau en évolution; l'intense concurrence, y compris la capacité des concurrents au sein de l'industrie à conjuguer les nouveaux services qu'ils offrent et, dans certains cas, des services moyennant un seul tarif mensuel groupé ou réduit, avec leurs services patrimoniaux; le succès remporté par les nouveaux produits et services et les systèmes de soutien comme la sécurité domotique et les services Internet des objets (« IdO ») en ce qui a trait aux appareils connectés à Internet; l'intense concurrence soutenue touchant tous les services entre les entreprises de télécommunications, les câblodistributeurs, d'autres entreprises de communications et des entreprises offrant des services par contournement qui, entre autres choses, exerce des pressions sur le montant facturé mensuel moyen par abonné (le « MFMMA ») actuel et futur, sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA »), sur les frais d'acquisition et de rétention et sur les taux de désabonnement liés à tous les services, comme le font les conditions du marché, les mesures prises par le gouvernement, les habitudes d'utilisation des clients, la tendance favorisant les plus importants lots de données ou les tarifs fixes pour les services de voix et les services de données, les forfaits liés aux services de voix et aux services de données et la disponibilité des réseaux Wi-Fi pour les services de données; les regroupements, les fusions et les acquisitions de concurrents au sein de l'industrie; les ajouts d'abonnés, les pertes d'abonnés et les volumes de rétention des abonnés; notre capacité d'obtenir et d'offrir du contenu en temps opportun au moyen de divers appareils sur les plateformes mobiles et de télévision, à un coût raisonnable, les coûts du contenu par unité ne cessant de croître; l'intégration verticale au sein de l'industrie de la radiodiffusion ayant fait en sorte que des concurrents sont propriétaires de services de contenu de radiodiffusion ainsi que la mise en application efficace et au moment opportun des balises réglementaires connexes; la capacité de TELUS International à livrer concurrence aux entreprises de services professionnels offrant des services de consultation, aux entreprises de technologies de l'information dotées de capacités numériques, et aux entreprises traditionnelles offrant des services fournis par des centres de contact et des services d'impartition des processus d'affaires qui accroissent leurs capacités afin d'offrir des services numériques générant des marges et une croissance plus élevées; en ce qui concerne nos services TELUS Santé, notre capacité à livrer concurrence aux autres fournisseurs de dossiers médicaux électroniques et de produits de gestion d'officine, aux agents d'indemnisation, aux fournisseurs de services d'intégration de systèmes et de services de santé, y compris les concurrents qui offrent une gamme intégrée verticalement de prestation de services de santé, des solutions de TI et des services connexes, aux fournisseurs mondiaux qui pourraient accroître leur présence au Canada, ainsi qu'à assurer la prestation de services de soins de santé virtuels, de services de santé préventifs et de services d'intervention en cas d'urgence personnelle; et en ce qui concerne TELUS Agriculture, notre capacité à livrer concurrence à des entreprises offrant des services ciblés en matière de logiciels et d'IdO.
- Le remplacement de la technologie, y compris l'utilisation réduite et la banalisation accrue des services de voix fixes locaux et interurbains traditionnels découlant de l'incidence des applications de services par contournement et du remplacement des services mobiles; le recul général du marché en ce qui concerne les services de télévision, notamment en raison du piratage de contenu et du vol de signaux, de la prestation accrue aux consommateurs de services vidéo directs par contournement et de l'accroissement des plateformes de distribution de programmation vidéo multichaîne virtuelle; l'accroissement du nombre de foyers qui utilisent uniquement des services téléphoniques mobiles ou

par Internet; la baisse potentielle du MFMMA et des PMMA, en raison notamment du remplacement de la technologie par la messagerie textuelle et les applications de services par contournement; le remplacement par les services Wi-Fi de plus en plus accessibles; ainsi que les technologies perturbatrices, notamment les services par contournement IP tels que les réseaux définis par logiciel dans le marché des affaires, qui pourraient supplanter nos services de données existants ou donner lieu à une requalification de ces services; les solutions de technologie auto-installées.

- Les défis relatifs à notre aptitude à déployer la technologie, y compris la demande élevée des abonnés en matière de données qui met à l'épreuve la capacité des réseaux mobiles et la capacité spectrale et qui pourrait entraîner une hausse des coûts liés à la prestation de ces services; notre recours à la technologie de l'information et notre capacité à rationaliser nos systèmes patrimoniaux; le déploiement et l'évolution des technologies et systèmes à large bande mobiles de même que les avantages et les gains d'efficacité devant en découler, y compris les plateformes de distribution vidéo et les technologies de réseau de télécommunications [les initiatives liées aux réseaux à large bande, telles que le déploiement de la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP ») et le déploiement de petites cellules pour les services mobiles, la technologie mobile 5G et la disponibilité de ressources et notre aptitude à accroître de façon adéquate la capacité du réseau à large bande]; notre recours à des ententes de partage de réseau mobile, ce qui a facilité le déploiement de nos technologies mobiles; notre choix de fournisseurs et la capacité de ces derniers à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à l'égard de ces produits, ce qui pourrait avoir une incidence sur la réussite de la mise à niveau et de l'évolution de la technologie que nous offrons; les contraintes auxquelles les fournisseurs sont exposés et le taux de concentration et de pénétration sur le marché en ce qui concerne des produits tels que l'équipement pour réseaux, les services TELUS TV^{MD} et les appareils mobiles; notre besoin prévu à long terme d'acquérir du spectre additionnel dans le cadre des futures enchères de spectre et auprès de tiers afin de composer avec la demande croissante visant les services de données et notre capacité à utiliser le spectre que nous acquérons; le déploiement et l'exploitation de nouvelles technologies de réseau fixe à large bande à un coût raisonnable et la disponibilité des nouveaux produits et services lancés à l'aide de ces technologies de réseau ainsi que le succès remporté par ces nouveaux produits et services; la fiabilité du réseau et la gestion des changements; notre déploiement d'outils d'autoapprentissage et d'automatisation, qui pourraient modifier notre façon d'interagir avec les clients.
- Le niveau des dépenses d'investissement et les décaissements possibles aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre d'enchères ou de l'achat de ces licences auprès de tiers ont une incidence sur les facteurs suivants et sont touchés par ces facteurs : nos initiatives liées aux services à large bande, y compris le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques; notre déploiement continu de plus récentes technologies mobiles, y compris la technologie des petites cellules pour les services mobiles, afin d'améliorer la couverture et la capacité; les investissements dans la résilience et la fiabilité du réseau, y compris pour composer avec les variations des niveaux d'utilisation découlant des restrictions imposées en réponse à la pandémie de COVID-19; l'attribution de ressources pour les acquisitions et les futures enchères de spectre que doit tenir Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), y compris l'annonce relative à la mise en place d'une seconde consultation visant les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz, qui devraient avoir lieu en 2023 selon le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie, et les enchères de spectre des ondes millimétriques, qui devraient débuter en 2024. Si nous n'atteignons pas nos objectifs au chapitre des résultats d'exploitation et des résultats financiers ou que des modifications sont apportées à notre contexte réglementaire, cela pourrait influer sur les niveaux de nos dépenses d'investissement.
- Les risques liés à la performance opérationnelle et aux regroupements d'entreprises, y compris notre dépendance à l'égard des systèmes patrimoniaux et notre capacité à offrir et à soutenir de nouveaux produits et services ainsi que les activités commerciales au moment opportun; notre capacité à gérer les exigences liées aux ententes avec de grandes entreprises; notre capacité à assurer une gestion efficace des changements liés au remplacement et à la mise à niveau des systèmes, à la réingénierie des processus et à l'intégration des activités (comme notre capacité à effectuer et à intégrer des acquisitions au sein de nos activités et de notre culture, à procéder à des dessaisissements ou à établir des partenariats de manière fructueuse et au moment opportun, et à concrétiser les avantages stratégiques prévus, notamment ceux liés à la conformité aux ordonnances réglementaires); notre capacité à identifier et à gérer les nouveaux risques inhérents aux nouveaux services que nous pouvons offrir, y

compris ceux découlant des acquisitions, qui pourraient nuire à notre marque, à nos activités dans un domaine donné ou à nos activités en général, et nous exposer à d'autres litiges ou d'autres instances réglementaires; ainsi que notre capacité de gérer efficacement la croissance de notre infrastructure et d'intégrer de nouveaux membres au sein de notre équipe.

- La protection des données, y compris les risques que des défaillances ou des actes illicites entraînent l'accès non autorisé aux données, la modification des données ou encore la perte ou la distribution des données, ce qui pourrait compromettre le respect de la vie privée de particuliers et entraîner une perte financière et nuire à notre réputation et à notre marque.
- Les menaces liées à la sécurité, y compris les dommages intentionnels ou l'accès ou les tentatives d'accès non autorisés à nos actifs physiques ainsi qu'à nos systèmes informatiques et réseaux ou à ceux de nos clients ou de nos fournisseurs, ce qui pourrait nous empêcher d'offrir des services fiables ou se traduire par un accès non autorisé aux informations concernant notre société ou nos clients.
- La capacité de mettre en œuvre avec succès les initiatives en matière de réduction des coûts et de réaliser les économies prévues, déduction faite des coûts de restructuration et autres coûts, tout en demeurant axés sur le service à la clientèle et en s'assurant que ces initiatives n'aient pas d'incidence négative sur les activités commerciales. Les exemples de ces initiatives comprennent notre programme d'efficience et d'efficacité opérationnelles visant à soutenir une amélioration des résultats financiers; l'intégration des activités; la simplification des produits à l'intention des entreprises clientes; l'automatisation et l'impartition des processus d'affaires; les activités de délocalisation et de réorganisation; les initiatives d'approvisionnement; ainsi que la rationalisation de biens immobiliers.
- Les activités à l'étranger et notre capacité à gérer avec succès nos activités à l'étranger, y compris la gestion des risques tels que ceux liés aux fluctuations du change, ainsi que l'exposition à divers risques liés à l'économie, au commerce international ou à la politique ainsi que d'autres risques liés au commerce mondial. Se reporter également à *La performance financière de TELUS International, qui se répercute sur notre performance financière*.
- Les événements touchant la continuité des activités, y compris notre capacité à maintenir notre service à la clientèle et à exploiter notre réseau en cas d'erreurs humaines ou de menaces liées aux interventions humaines, telles que les cyberattaques et les pannes d'équipement susceptibles d'entraîner diverses interruptions du réseau; les perturbations techniques et les bris d'infrastructures; les perturbations, les retards et l'augmentation des coûts liés à la chaîne d'approvisionnement, notamment ceux découlant de restrictions de la part des gouvernements ou de mesures commerciales; les menaces de catastrophes naturelles; les phénomènes météorologiques extrêmes; les épidémies; les pandémies (y compris la pandémie de COVID-19 actuelle); l'instabilité politique dans certains pays; les atteintes à la sécurité de l'information et à la vie privée, y compris la perte ou le vol de données; ainsi que l'exhaustivité et l'efficacité des plans et des mesures de continuité des activités et de reprise après sinistre.
- La performance financière de TELUS International, qui se répercute sur notre performance financière. Les facteurs susceptibles de se répercuter sur la performance financière de TELUS International sont décrits dans les documents publics déposés par cette dernière sur les sites SEDAR et EDGAR, et comprennent notamment ce qui suit : la vive concurrence de la part de sociétés qui offrent des services semblables à ses services; la capacité de TELUS International à attirer et à retenir des membres de l'équipe qualifiés pour soutenir ses activités; la capacité de TELUS International à accroître et à maintenir la rentabilité, si la technologie ou les attentes de ses clients évoluent plus rapidement que sa gamme de services et le rythme auquel elle met au point ses outils et ses processus internes; le maintien par TELUS International de sa culture au fur et à mesure qu'elle prend de l'expansion; l'incidence de la conjoncture économique et géopolitique sur les entreprises de ses clients et la demande pour ses services; le fait qu'une partie importante des produits d'exploitation de TELUS International est générée par un nombre restreint de clients importants; la consolidation continue dans plusieurs des marchés verticaux dans lesquels TELUS International offre des services pourrait entraîner la perte d'un client; l'incidence défavorable de la pandémie de COVID-19 sur les activités et les résultats financiers de TELUS International; l'incidence défavorable sur TELUS International, advenant le cas où certains contractuels seraient considérés comme des employés, et les coûts liés à la défense, au règlement ou à la résolution de toute poursuite future (y compris les demandes d'arbitrage) liée au classement des contractuels indépendants; la capacité de TELUS International à trouver et à saisir des occasions d'acquisition, à intégrer les entreprises acquises et à réaliser les avantages de telles

acquisitions et à gérer les risques connexes; des cyberattaques ou la communication non autorisée d'informations qui donnerait accès à des informations et données sensibles ou confidentielles des clients de TELUS International ou de leurs clients finaux, ce qui pourrait ternir sa réputation et miner la confiance des clients; les activités de TELUS International pourraient ne pas croître comme TELUS International l'anticipe actuellement à la suite de réactions négatives du public concernant l'impartition de ses services à l'étranger, de la législation proposée ou pour une autre raison; des facteurs indépendants de la volonté de TELUS International pourraient nuire à sa capacité à répondre aux attentes des clients quant à ses services de modération de contenu, et les membres de son équipe responsable de la modération de contenu pourraient être aux prises avec des troubles émotionnels ou cognitifs dans le cadre de leur travail; le court historique d'exploitation de TELUS International en tant que société distincte cotée en bourse. La principale monnaie fonctionnelle et de présentation de TELUS International est le dollar américain, et l'apport à nos résultats consolidés découlant des résultats positifs tirés de notre secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN ») pourrait être neutralisé par l'appréciation du dollar canadien (notre monnaie de présentation) par rapport au dollar américain. Le cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (les « actions à droit de vote subalterne de TELUS International ») pourrait être volatil et susceptible de fluctuer en raison d'un certain nombre de facteurs indépendants de sa volonté, y compris des variations réelles ou anticipées de la rentabilité; des faits nouveaux généraux d'ordre économique, social ou politique; des variations des conditions au sein de l'industrie; des modifications de la réglementation en matière de gouvernance; l'inflation; un faible volume de négociation; la situation générale sur les marchés des valeurs mobilières; et d'autres événements significatifs. TELUS International pourrait choisir de publier ses cibles ou de fournir d'autres projections relatives à ses activités et elle pourrait être incapable d'atteindre ces cibles, ce qui pourrait entraîner une réduction du cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International. Une réduction du cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International découlant de ces facteurs ou d'autres facteurs pourrait entraîner une diminution de la juste valeur des actions à droit de vote multiple de TELUS International détenues par TELUS.

- Les questions touchant les ressources humaines, y compris l'embauche, la rétention et la formation appropriée du personnel dans une industrie hautement concurrentielle (y compris la rétention des membres de l'équipe par suite des importantes acquisitions effectuées récemment dans des domaines d'activité émergents pour nous) et le niveau d'engagement de nos employés ainsi que l'incidence sur le niveau d'engagement, sur d'autres aspects de nos activités ou sur toutes les conventions collectives non résolues, notre capacité à maintenir notre culture unique tout en accroissant l'envergure de nos activités, le risque que certains de nos contractuels indépendants soient considérés comme des employés, une réaction imprévue à notre politique en matière de vaccination contre la COVID-19 ou la réouverture de nos bureaux administratifs, de même que la santé de notre équipe.
- Les exigences en matière de financement et d'endettement, y compris notre capacité de mener des activités de financement, de refinancer notre dette arrivant à échéance, de réduire le ratio de la dette nette par rapport au BAIIA afin qu'il se situe dans la fourchette visée, compte tenu des besoins en liquidités liés aux enchères de spectre, et/ou notre capacité à maintenir des notations du crédit de première qualité se situant dans la fourchette BBB+, ou des notations équivalentes. Si le financement actuel est insuffisant pour couvrir nos exigences en matière de financement, cela pourrait nuire à nos plans d'affaires et à notre croissance.
- Des flux de trésorerie disponibles inférieurs aux prévisions pourraient réduire notre capacité à investir dans les activités, à réduire notre levier financier ou à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires, et pourraient se répercuter sur notre capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende jusqu'en 2022 ainsi que tout autre programme de croissance du dividende. Ce programme pourrait être touché par des facteurs comme l'environnement concurrentiel, les fluctuations de l'économie canadienne ou de l'économie mondiale, notre bénéfice et nos flux de trésorerie disponibles, le niveau de nos dépenses d'investissement et l'acquisition de licences de spectre, les acquisitions, la gestion de notre structure du capital, les décisions et les faits nouveaux en matière de réglementation, ainsi que les événements touchant la continuité des activités. Les décisions concernant les dividendes trimestriels sont assujetties à une évaluation et à une détermination effectuées par le conseil d'administration en fonction de notre situation financière et de nos perspectives. Nous pouvons racheter des actions ordinaires en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités, au moment souhaité et si nous estimons que cela représente une bonne occasion, en fonction de notre situation financière et de nos perspectives, et du cours de nos actions ordinaires sur le marché. Il

n'existe aucune certitude que notre programme de croissance du dividende ou que notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités seront maintenus ni qu'ils ne feront pas l'objet de modifications ou seront menés à terme.

- Les questions fiscales, y compris les interprétations de lois fiscales complexes au pays et à l'étranger par les administrations fiscales compétentes qui pourraient différer de nos interprétations; la nature des produits et des déductions et le moment auquel sont comptabilisés les produits ainsi que les déductions telles que l'amortissement aux fins de l'impôt et les charges d'exploitation; les crédits d'impôt ou autres attributs; les modifications apportées aux lois fiscales, y compris les taux d'imposition; le fait que les charges d'impôt varient considérablement des montants prévus, y compris l'assujettissement à l'impôt du bénéfice et la déductibilité des attributs fiscaux ou la mise en application rétroactive de nouvelles lois; le fait qu'il n'est plus possible de différer l'impôt sur le résultat au moyen de l'utilisation de fins d'année d'imposition différentes pour les sociétés de personnes en exploitation et les entreprises associées; ainsi que les modifications apportées à l'interprétation des lois fiscales, notamment en raison des modifications apportées aux normes comptables applicables, ou de l'adoption de procédures de vérification plus rigoureuses par les administrations fiscales, des redressements ou des décisions défavorables des tribunaux ayant une incidence sur l'impôt que nous sommes tenus de payer.
- Les litiges et les questions d'ordre juridique, y compris notre capacité à donner suite avec succès aux enquêtes et aux instances réglementaires; notre capacité à bien assurer notre défense dans le cadre des réclamations et des poursuites actuelles et possibles (y compris les réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle et les recours collectifs fondés sur des réclamations faites par des consommateurs, des infractions aux données personnelles, à la vie privée et à la sécurité, ainsi que la responsabilité sur le marché secondaire), ou à négocier et à exercer des droits en matière d'indemnités ou d'autres protections relativement à ces réclamations et à ces poursuites; de même que le caractère complexe que revêt la conformité aux lois au pays et à l'étranger, y compris le respect des lois sur la concurrence, des lois anticorruption et des lois concernant les pratiques de corruption à l'étranger.
- La santé, la sécurité et l'environnement, y compris le temps de travail perdu découlant d'une maladie ou d'une blessure; les préoccupations du public relatives aux émissions de radiofréquences; les questions d'ordre environnemental qui touchent nos activités, incluant les risques liés au climat (comme les phénomènes météorologiques extrêmes ou d'autres catastrophes naturelles), les déchets et le recyclage des déchets; les risques liés aux systèmes d'alimentation au carburant dans nos immeubles; les attentes en constante évolution du gouvernement et du public pour ce qui est des questions environnementales et de nos réponses; ainsi que les enjeux liés à des épidémies ou à des pandémies, y compris la pandémie de COVID-19 et notre réponse à cette pandémie, qui pourraient accroître ou accentuer ces facteurs.
- La croissance et les fluctuations de l'économie, y compris la situation économique au Canada, qui pourrait être touchée par des faits nouveaux d'ordre économique et d'autres faits nouveaux à l'étranger, y compris l'issue possible de politiques et de mesures encore inconnues à ce jour pouvant être adoptées par des gouvernements étrangers et la pandémie de COVID-19 actuelle, ainsi que la réponse des secteurs public et privé à cette pandémie; les attentes relatives aux taux d'intérêt futurs; l'inflation; les taux de chômage; l'incidence des fluctuations des prix du pétrole; l'incidence des faibles dépenses des entreprises (notamment une réduction des investissements et de la structure de coûts); le rendement des régimes de retraite et les facteurs ayant une incidence sur les obligations au titre des prestations de retraite, la capitalisation et les taux d'actualisation relatifs à la solvabilité; les fluctuations des taux de change dans les régions où nous exerçons des activités; les notations du crédit des dettes souveraines et leur incidence sur le coût d'emprunt; l'incidence des tarifs pour le commerce entre le Canada et les États-Unis ainsi que les répercussions à l'échelle mondiale dans la dynamique des relations commerciales entre les grandes économies mondiales.
- La consommation d'énergie, y compris notre capacité à trouver et à mettre en œuvre des solutions pour réduire la consommation d'énergie et adopter des sources d'énergie plus propres; notre capacité à identifier et à réaliser des investissements convenables dans les énergies renouvelables, y compris sous la forme d'accords d'achat d'énergie; notre capacité à continuer de réaliser des réductions importantes de notre consommation d'énergie en valeur absolue et des émissions de gaz à effet de serre (« GES ») qui en découlent dans le cadre de nos activités (notamment sous l'effet des programmes et initiatives axés sur nos bâtiments et réseaux); ainsi que d'autres risques liés à la réalisation de nos objectifs de carboneutralité et de réduction de nos émissions de GES d'ici 2030.

Ces risques sont décrits plus en détail à la rubrique 9, « Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires », et à la rubrique 10, « Risques et gestion des risques » du rapport de gestion annuel de 2021. Ces descriptions sont intégrées par renvoi dans la présente mise en garde concernant les déclarations prospectives et ne visent pas à constituer une liste exhaustive des risques susceptibles d'avoir une incidence sur la société.

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

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

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

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

Nous avons fait état de mesures non soumises aux PCGR utilisées pour évaluer le rendement de TELUS ainsi que pour déterminer le niveau de conformité avec les clauses restrictives et gérer notre structure de capital. Comme les mesures non soumises aux PCGR n'ont habituellement pas de définition standard, leur comparaison avec des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs pourrait ne pas tenir. En ce qui concerne la présentation de certaines mesures financières, il existe des différences dans les définitions des mesures présentées par TELUS et par TELUS International. Ces différences tiennent principalement au fait que TELUS International a adopté des définitions conformes aux pratiques du secteur au sein duquel elle exerce ses activités. En vertu de la réglementation sur les valeurs mobilières, de telles mesures doivent être définies clairement et faire l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables. Certaines des mesures n'ont pas de définition couramment acceptée dans le secteur.

Bénéfice net rajusté et bénéfice par action (BPA) de base rajusté : Il s'agit de mesures non conformes aux PCGR qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de lIASB. Par conséquent, il est peu probable qu'elles puissent être comparées à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Le bénéfice net rajusté exclut les coûts de restructuration et autres coûts, les redressements d'impôt, la quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières, les primes de remboursement anticipé de la dette à long terme et autres redressements (indiqués dans les tableaux ci-dessous). Le BPA de base rajusté est calculé en divisant le bénéfice net rajusté par le nombre total moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation. Ces mesures servent à évaluer le rendement consolidé et ne tiennent pas compte des éléments qui, selon la direction, pourraient occulter les tendances sous-jacentes concernant le rendement de l'entreprise ou des éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas nos activités continues. Elles ne doivent pas être considérées comme une solution de remplacement au bénéfice net et au BPA de base lors de l'évaluation du rendement de TELUS.

Rapprochement du bénéfice net rajusté

	Trimestre clos le 31 décembre	
En dollars canadiens et en millions	2021	2020
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	644	260
Ajouter (déduire) les montants suivants, déduction faite du montant attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle :		
Coûts de restructuration et autres coûts	43	65
Incidence fiscale des coûts de restructuration et autres coûts	(11)	(15)
Redressements d'impôt	3	(23)
Quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières	1	2
Gain lié à la disposition de la division de solutions en finance	(410)	—
Incidence fiscale du gain lié à la disposition de la division de solutions en finance	61	—
Bénéfice net rajusté	331	289

Rapprochement du BPA de base ajusté

	Trimestre clos le 31 décembre	
En dollars canadiens	2021	2020
BPA de base	0,47	0,20
Ajouter (déduire) les montants suivants, déduction faite du montant attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle :		
Coûts de restructuration et autres coûts	0,03	0,05
Incidence fiscale des coûts de restructuration et autres coûts, par action	(0,01)	(0,01)
Redressements d'impôt, par action	—	(0,02)
Gain lié à la disposition de la division de solutions en finance	(0,30)	—
Incidence fiscale du gain lié à la disposition de la division de solutions en finance	0,04	—
BPA de base rajusté	0,23	0,22

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

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

Rapprochement du BAIIA et du BAIIA rajusté

	Solutions technologiques de TELUS		Solutions d'expérience client numérique		Total	
Quatrième trimestre se terminant le 31 déc. (en millions de dollars)	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Bénéfice net					663	271
Coûts de financement					192	190
Impôts sur les bénéfices					197	86
BAII	973	495	79	52	1 052	547
Dépréciation	508	504	37	35	545	539
Amortissement des immobilisations incorporelles	240	221	45	29	285	250
BAIIA	1 721	1 220	161	116	1 882	1 336
Ajout des coûts de restructuration et autres coûts inclus dans le BAIIA	36	39	8	32	44	71
BAIIA, excluant les coûts de restructuration et autres coûts	1 757	1 259	169	148	1 926	1 407
Quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières	1	2	—	—	1	2
Gain lié à la disposition de la division de solutions en finance	(410)	—	—	—	(410)	—
BAIIA rajusté	1 348	1 261	169	148	1 517	1 409

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

Calcul du flux de trésorerie disponible

	Trimestre clos le 31 décembre	
En dollars canadiens et en millions	2021	2020
BAIIA	1 882	1 336
Déduction du gain lié à la disposition de la division de solutions en finance	(410)	—
Déduction des gains hors trésorerie découlant de la vente de biens, d'installations et d'équipement	—	(1)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	3	14
Effets des actifs sous contrat, de leur acquisition et de leur exécution (incidence de la norme IFRS 15) et du programme de financement d'appareil Paiements faciles	(117)	(112)
Effets du montant en capital des obligations locatives (incidence de la norme IFRS 16)	(131)	(110)
Contrats de location anciennement comptabilisés comme contrats de location-financement (incidence de la norme IFRS 16)	—	16
Postes de l'état des flux de trésorerie :		
Rémunération nette fondée sur des actions	16	(62)
Charges nettes liées aux régimes à prestations déterminées des employés	27	25
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations déterminées des employés	(15)	(14)
Intérêts payés	(180)	(169)
Intérêts reçus	2	3
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre ¹	(909)	(613)
Flux de trésorerie disponible avant impôt sur les bénéfices	168	313
Impôt sur les bénéfices payé, déduction faite des remboursements	(186)	(95)
Incidence du gain lié à la disposition de la division de solutions en finance sur l'impôt payé	61	—
Flux de trésorerie disponible	43	218

Rapprochement du flux de trésorerie disponible et des liquidités provenant des activités d'exploitation

	Trimestre clos le 31 décembre	
En dollars canadiens et en millions	2021	2020
Flux de trésorerie disponible	43	218
Ajouter (déduire) :		
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre ¹	909	613
Effets du capital des contrats de location et des contrats de location comptabilisés comme contrats de location-financement avant l'adoption de la norme IFRS 16	131	94
Gain lié à la disposition de la division de solutions en finance, exclusion faite de l'incidence sur l'impôt payé	(349)	—
Éléments individuellement non significatifs inclus dans le bénéfice net qui n'entraînent pas de rentrées ou de sorties de fonds	162	108
Liquidités provenant des activités d'exploitation	896	1 033

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

Facturation moyenne par appareil d'abonné (FMAA) liée aux téléphones mobiles par mois : La FMAA liée aux téléphones mobiles est un ratio non conforme aux PCGR qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de lIASB. Par conséquent, il est peu probable qu'elle puisse être comparée à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. La FMAA liée aux téléphones mobiles est exprimée sous la forme d'un tarif mensuel et constitue la mesure des produits d'exploitation du réseau tirés des forfaits mensuels, des frais d'itinérance et d'utilisation, ainsi que des remboursements mensuels des soldes d'appareils dus par les clients ayant une entente, divisés par le nombre moyen d'abonnés ayant un téléphone mobile sur le réseau durant la période. Par rapport au produit moyen par appareil d'abonné (PMAA), cette mesure donne à la direction une vue d'ensemble des rentrées de fonds mensuelles moyennes attribuables aux abonnés des services mobiles en éliminant les effets de l'affectation de recettes aux obligations de prestation directes en raison de la norme IFRS 15 ainsi que des rentrées de fonds découlant du financement d'appareils. Elle est utilisée pour évaluer les tendances historiques d'une mesure équivalente antérieure à l'application de la norme IFRS 15 et au lancement du programme de financement d'appareils.

Calcul de la FMAA liée aux téléphones mobiles

	Trimestre clos le 31 décembre	
	2021	2020
Numérateur		
Produits d'exploitation tirés du réseau mobile (en millions de dollars)	1 591	1 515
Remboursements des soldes d'appareils dus par les clients ayant une entente (en millions de dollars)	350	342
	1 941	1 857
Dénominateur – Moyenne simple du nombre d'abonnés au cours de la période (en millions) ¹	9,234	8,880
Moyenne annuelle de la facturation par appareil d'abonné (en dollars)	210	209
Diviser par le nombre de mois au cours de la période	3	3
FMAA liée aux téléphones mobiles	70,09	69,70

(1) La moyenne simple du nombre d'abonnés correspond à la moyenne du nombre d'abonnés au début de la période et du nombre d'abonnés à la fin de la période. Elle est utilisée à titre de valeur approximative qui ne diffère pas de façon importante de la moyenne réelle du nombre d'abonnés.

Produit moyen par appareil d'abonné (PMAA) lié aux téléphones mobiles par mois : Il est exprimé sous la forme d'un tarif mensuel et constitue la mesure des produits d'exploitation du réseau tirés des forfaits mensuels et des frais d'utilisation et d'itinérance, divisés par le nombre moyen d'abonnés ayant un téléphone mobile sur le réseau durant la période.

À propos de TELUS

TELUS (TSX : T, NYSE : TU) est une dynamique société spécialisée en technologies des communications et un chef de file mondial, grâce à des produits d'exploitation annuels de 17 milliards de dollars et à 17 millions de connexions clients à ses services mobiles, ses services de transmission de données et de la voix, ses services IP et ses services de télévision, de vidéo, de divertissement et de sécurité. Nous misons sur nos technologies de pointe et sur la compassion pour produire des changements sociaux et des retombées remarquables sur le plan humain. Nous accordons depuis longtemps la priorité aux clients. Cette orientation transparaît dans toutes nos sphères d'activité et nous a valu de devenir un indéniable chef de file de la fidélisation et du service à la clientèle. D'année en année, TELUS se voit décerner de nombreuses distinctions par des sociétés indépendantes reconnues pour leur expertise en matière de réseau. Ces honneurs confirment la puissance et la vitesse de nos réseaux de calibre mondial ainsi que notre volonté d'offrir aux Canadiens des technologies supérieures qui nous relient aux personnes, aux ressources et à l'information qui rendent nos vies meilleures.

TELUS Santé est le chef de file canadien des technologies numériques de la santé. Elle améliore l'accès aux services de santé et de mieux-être, et révolutionne la circulation des données médicales dans le continuum de soins. TELUS Agriculture fournit des solutions numériques novatrices aux acteurs de la chaîne de valeur agricole. Elle améliore la production alimentaire en misant sur de meilleurs processus et sur l'exploitation des données des agroentreprises. TELUS International (TSX et NYSE : TIXT) innove dans le domaine de l'expérience client numérique. Elle conçoit, produit et livre des solutions de gestion de contenu et d'intelligence artificielle de prochaine génération pour des entreprises internationales créatrices de marché. Elle est active au sein de secteurs en forte croissance, comme ceux de la technologie et des jeux, des communications et des médias, du commerce électronique et des technologies financières, des soins de santé, du voyage et de l'hébergement. TELUS et TELUS International exercent leurs activités dans plus de 25 pays aux quatre coins du monde.

Fidèles à la philosophie communautaire solidement ancrée « Nous donnons où nous vivons » de l'entreprise et à sa vocation sociale de connecter avec passion tous les citoyens pour rendre le monde meilleur, les membres de l'équipe TELUS, actuels et retraités, ont offert plus de 900 millions de dollars et 1,8 million de jours de bénévolat à la collectivité depuis 2000. La générosité sans précédent des membres de l'équipe et leur incroyable action bénévole ont d'ailleurs fait de TELUS l'entreprise la plus généreuse au monde. Ensemble, créons un futur meilleur.

Pour en savoir plus sur TELUS, visitez telus.com et suivez-nous sur Twitter (@TELUSnews) et sur Instagram (@Darren_Entwistle).

Relations avec les investisseurs

Robert Mitchell
647-837-1606
ir@telus.com

Relations médiatiques

Steve Beisswanger
514-865-2787
steve.beisswanger@telus.com