

brillonsensemble





Nous espérons que les pages riches en images de notre rapport annuel vous serviront de source d'inspiration. Elles relatent notre histoire de convivialité et de rapprochement, laissant présager un futur simple... qui s'inspire de l'infini potentiel de l'esprit humain.

La page couverture évoque la double hélice moléculaire, le socle de la vie. Ces brins d'ADN se fondent dans le câble à fibre optique, en hommage à l'innovation qui rend possible la connexion humaine dans notre société numérique.

Ce thème est transposé de façon esthétique tout au long de notre rapport, à l'image du lien indissociable qui unit notre marque à la nature.

Cette affinité manifeste avec la faune et la flore ne prouve-t-elle pas combien l'innovation s'inspire souvent de la nature?

Par notre innovation technologique, nous créons un monde plus fort et plus attentionné grâce à de remarquables solutions d'affaires et de brillants résultats sur les plans humain et social.

Nous croyons fermement que l'union fait la force et c'est ce qui sous-tend notre promesse de rendre le futur un peu plus simple pour tous.

Nos valeurs

Nous adhérons au
changement et saisissons
les occasions

Nous avons la passion
de la croissance

Nous croyons en un travail
d'équipe inspiré

Nous avons le courage
d'innover

Ce que nous sommes

TELUS est la société de télécommunication nationale connaissant la croissance la plus rapide au Canada, grâce à des produits d'exploitation annuels de 13,3 milliards de dollars et à 13,1 millions de connexions clients, dont 8,9 millions d'abonnés à des services mobiles, 1,7 million d'abonnés à des services Internet haute vitesse, 1,3 million de lignes résidentielles d'accès au réseau et 1,1 million de clients de TELUS TV. TELUS offre une vaste gamme de produits et de services de communication, notamment des services mobiles, des services de transmission de données et de la voix, des services IP, des services de télévision, de divertissement vidéo, de domotique et de sécurité résidentielle. TELUS est aussi le fournisseur informatique du domaine des soins de santé le plus avant-gardiste au Canada et TELUS International fournit des solutions en matière de processus opérationnels partout dans le monde.

Fidèles à leur devise communautaire « Nous donnons où nous vivons », TELUS et les membres de son équipe, en poste et retraités, ont versé plus de 525 millions de dollars à des organismes caritatifs et sans but lucratif, et consacré 8,7 millions d'heures de bénévolat au service des communautés locales depuis 2000.

1-9

Revue de la société

Ce que nous offrons, les résultats et faits saillants de 2017 et nos objectifs pour 2018

10-15

Lettre du chef de la direction aux investisseurs

Comment nous menons à bien notre stratégie de croissance éprouvée et obtenons ensemble des résultats remarquables

16-19

Survol des activités

Rétrospective de nos activités mobiles et filaires

20-21

Notre mission sociale

Nous créons un futur encore plus simple

22-29

Leadership

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

30-180

Revue financière

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

Brillons ensemble, notre potentiel est infini



Ensemble, les membres de
notre équipe des plus motivées
rendent le futur simple en
favorisant le développement humain,
social et commercial dans
tout ce qu'ils font.

Ensemble, forts de
la confiance de nos clients,
nous comblons le fossé
numérique et redéfinissons
ce qu'est une société
spécialisée en technologie
dans un monde numérique
en pleine évolution.

Ensemble, avec nos
collectivités, nous militons
pour le changement social
et misons sur la technologie
pour aider les jeunes à réaliser
leur plein potentiel.

La priorité aux clients

Ensemble, nous offrons une expérience client exceptionnelle et offrons un vaste éventail de produits et de services innovateurs optimisés par une technologie de pointe qui s'adapte à l'évolution des besoins de nos clients.



Services mobiles

Faire plaisir aux clients

L'engouement des Canadiens pour la connectivité et la transmission de données ne cesse de croître. La capacité, la couverture et les débits toujours plus grands de notre réseau mobile 4G LTE de pointe et notre gamme étendue d'appareils répondent aux besoins grandissants en données mobiles de nos clients. Au cours des dernières années, nous avons lancé des centaines de programmes et de services axés sur la clientèle pour rehausser l'expérience client et voir notre clientèle s'accroître, peu importe où elle se trouve. Déterminée à donner la priorité aux clients, TELUS a toujours été la première sur le marché canadien pour ce qui est de la fidélisation d'abonnés au service mobile et affiche l'un des taux de désabonnement des services mobiles les plus faibles au monde.

Services résidentiels Ma Maison TELUS

Proposer des solutions à large bande novatrices

En Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec, TELUS offre aux consommateurs une vaste gamme de services de télécommunications, de connectivité et de divertissement. Nous sommes presque à mi-parcours de notre investissement pluriannuel de milliards de dollars visant à étendre notre réseau gigabit TELUS PureFibre^{MC} aux foyers de notre zone de couverture. Grâce à TELUS PureFibre, nos clients peuvent se brancher aux technologies numériques, comme les vidéos en continu, la sécurité résidentielle et d'autres solutions pour maisons intelligentes, et communiquer avec les gens qui comptent le plus pour eux.



Solutions d'affaires

Contribuer au succès des entreprises

Nous voulons offrir des solutions de données et des solutions gérées aux entreprises et aux gouvernements du Canada. Grâce à des réseaux IP de pointe, nous offrons des services infonuagiques fiables et sécurisés, optimisant la transmission de données et l'hébergement d'applications vitales dans nos centres de données Internet. Tirant parti de notre expertise en services mobiles, les entreprises transforment leurs opérations grâce à nos solutions mobiles et d'Internet des objets et deviennent plus productives et efficaces.



Solutions en technologie de soins de santé

Changer la prestation des soins de santé

Nous savons que l'informatique peut transformer les soins de santé au Canada. Chez TELUS Santé, nous collaborons avec des professionnels de la santé et des patients de partout au pays pour faciliter l'échange d'information et exploiter la puissance de la technologie. Voilà comment, par l'innovation numérique, nous améliorons les soins de santé en offrant aux patients une meilleure expérience de soins et en allégeant le fardeau du système de santé. Nous offrons nos solutions numériques en santé aux médecins, pharmacies, fournisseurs de soins de santé complémentaires, patients, assureurs et aux autorités de la santé.



Solutions de processus d'entreprise et de technologie de l'information

Exporter notre culture d'entreprise d'accorder la priorité aux clients

Chez TELUS International, nous innovons l'expérience client par le travail d'équipe inspiré, la créativité et une culture d'entraide qui accorde la priorité aux clients. Notre équipe TELUS International de plus de 30 000 membres offre à des multinationales un service à la clientèle hors pair et des solutions TI de nouvelle génération dans plus de 35 langues et de divers endroits du monde, comme l'Amérique du Nord, l'Amérique centrale, l'Asie et l'Europe.



Brillons ensemble, par des initiatives stratégiques clés

En 2017, notre équipe a résolument suivi notre stratégie de croissance à long terme, accordé la priorité aux clients et façonné l'innovation en cours de route.

T1

- Nous sommes en tête de peloton à l'échelle nationale pour le rendement du réseau selon le rapport State of Mobile Networks : Canada de 2017 d'OpenSignal. Ce rapport mentionne que, des trois fournisseurs nationaux, c'est le réseau mobile 4G LTE de TELUS qui a offert les vitesses globales de téléchargement les plus rapides et le meilleur accès au réseau au Canada. Trois autres études indépendantes ont souligné le rendement du réseau de TELUS plus tard dans l'année
- Nous avons diminué le coût moyen pondéré de notre dette à long terme et prolongé la durée moyenne jusqu'à l'échéance en émettant des billets de premier rang non garantis de 500 millions de dollars américains à échéance de 10 ans et des billets de premier rang non garantis de 325 millions de dollars à échéance de 31 ans
- Nous avons mis sur pied la plateforme Un futur meilleur qui montre comment nous misons sur la technologie pour que nos clients, collectivités et citoyens d'ici et du monde entier profitent des remarquables résultats que nous obtenons
- Nous avons lancé le programme Mobility for Good de TELUS, projet pilote visant à soutenir les jeunes adultes durant leur transition vers l'autonomie en leur offrant un téléphone intelligent et un forfait de services mobiles pour qu'ils obtiennent l'information et restent en contact avec les gens qui comptent le plus pour eux.



T2

- Nous avons accentué notre présence au Manitoba par l'acquisition d'abonnés aux services mobiles postpayés, de certains actifs du réseau et de magasins au Manitoba, dans le cadre d'un accord conclu avec BCE Inc. à la suite de son acquisition de Manitoba Telecom Services Inc.
- Nous avons lancé, en C.-B. et en Alberta, Pik TV, libre-service télé novateur pour les clients qui souhaitent un accès simple et abordable à des applis de diffusion en continu et à la télé en direct. Pik TV s'ajoute à notre service Télé OPTIK et contribue à mieux répondre aux divers besoins de nos clients
- Nous avons acquis Kroll Computer Systems Inc., société complémentaire en logiciels de gestion de pharmacie, pour accroître la présence et l'offre de TELUS Santé à l'échelle nationale
- Inforoute Santé du Canada a choisi TELUS Santé comme fournisseur de solutions techniques pour PrescripTion, service national d'ordonnances électroniques fiable, rapide et pratique qui assure la transmission électronique d'ordonnances en toute sécurité
- Nous avons tenu notre 12^e édition des Journées du bénévolat de TELUS^{MD} annuelle auxquelles ont participé 32 000 membres de l'équipe TELUS, en poste et retraités, parents, amis et clients au Canada et dans huit autres pays en posant des gestes concrets faisant toute la différence.



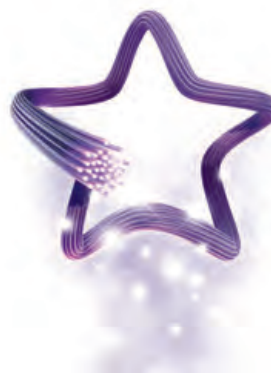
T3

- Nous avons développé nos solutions de communication en nuage grâce au lancement de Connexion Affaires mobile de TELUS, application tout-en-un conçue pour stimuler la productivité et réduire les coûts des entreprises
- Nous avons mis en service le Réseau intelligent de TELUS qui, au moyen d'une plateforme libre-service, donne aux entreprises la possibilité de configurer, de gérer et d'optimiser virtuellement leurs réseaux rapidement, facilement et de façon rentable
- Nous avons acquis, par l'intermédiaire de TELUS International, Voxpro Limited. Cette société offre des services d'impartition de processus opérationnels et de centre d'appel, ce qui nous permet d'accroître l'empreinte TELUS aux É.-U., d'ajouter des centres de services en Irlande et d'accentuer notre présence en Roumanie et aux Philippines
- Nous avons lancé MedDialog, solution clinique nationale qui permet aux médecins de communiquer directement entre eux au sujet des soins à donner à leurs patients, par leur système de dossiers médicaux électroniques. Cette solution devrait assurer des communications plus fluides, une pratique clinique plus efficace et de meilleurs soins aux patients
- Nous avons créé le Comité d'investissement communautaire de TELUS à Barrie qui fournit une aide financière annuelle aux organismes locaux appuyant les jeunes de la communauté. Nous comptons maintenant 13 comités d'investissement communautaire au Canada et 5 à l'échelle internationale.



T4

- Nous avons lancé une nouvelle application Télé OPTIK intégrée permettant aux abonnés de regarder la télévision en direct, d'accéder à des milliers de titres sur demande, et de programmer et de gérer des enregistrements, à partir de leur téléphone intelligent, tablette ou ordinateur
- Nous avons annoncé la collaboration entre TELUS Santé et Tunstall Healthcare. Ensemble, ces entreprises amélioreront le quotidien des patients souffrant de maladies chroniques par l'optimisation des solutions de télésoins à domicile de TELUS Santé sur la plateforme de soins intégrée de Tunstall
- Nous avons annoncé l'acquisition de Xavient Information Systems, société de services-conseils TI, pour élargir la clientèle de TELUS International et améliorer nos solutions et capacités d'exécution TI
- Nous avons reçu, pour la sixième année de suite, le moins de plaintes de clients contre des fournisseurs nationaux selon le rapport annuel de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision. Parce que nous sommes déterminés à accorder la priorité aux clients et à leur offrir une expérience exceptionnelle, nous les écoutons et prenons les mesures nécessaires pour régler leurs principales plaintes
- Nous, membres de l'équipe TELUS, en poste ou retraités, et sa famille étendue, avons franchi le million d'heures de bénévolat dans nos collectivités locales.



Nous obtenons des résultats appréciables

EXPLOITATION

+3,9 %

Produits d'exploitation
2017 : 13,3 milliards \$
2016 : 12,8 milliards \$

+4,4 %

BAIIA^{1,2}
2017 : 4,9 milliards \$
2016 : 4,7 milliards \$

+1,9 %

BPA de base ajusté^{1,3}
2017 : 2,63 \$
2016 : 2,58 \$

+7,1 %

Dividendes déclarés par action
2017 : 1,97 \$
2016 : 1,84 \$

RESSOURCES FINANCIÈRES

+22,6 %

Entrées liées aux activités d'exploitation
2017 : 3,9 milliards \$
2016 : 3,2 milliards \$

+4,2 %

Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)
2017 : 3,09 milliards \$
2016 : 2,97 milliards \$

+6,6 %

Total des actifs
2017 : 29,5 milliards \$
2016 : 27,7 milliards \$

+0,04 fois

Ratio dette nette/BAIIA^{1,2}
2017 : 2,73 fois
2016 : 2,69 fois

CONNEXIONS CLIENTS⁴

+3,8 %

Abonnés au service mobile
2017 : 8,91 millions
2016 : 8,59 millions

+5,3 %

Abonnés à Internet
2017 : 1,74 million
2016 : 1,66 million

-5,5 %

Lignes résidentielles d'accès au réseau
2017 : 1,30 million
2016 : 1,37 million

+3,7 %

Abonnés au service de télévision
2017 : 1,10 million
2016 : 1,06 million

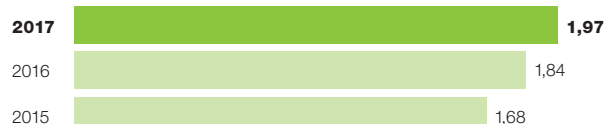
PRODUITS D'EXPLOITATION (en milliards de dollars)



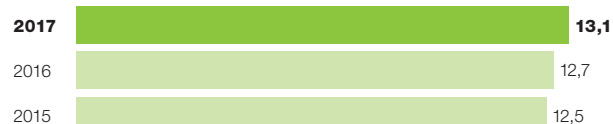
BAIIA^{1,2} (en milliards de dollars)



DIVIDENDES DÉCLARÉS PAR ACTION (en dollars)



TOTAL DES CONNEXIONS CLIENTS⁴ (en millions)



Faits saillants des données financières et opérationnelles de 2017

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	2017	2016	Variation en %
EXPLOITATION			
Produits d'exploitation	13 304 \$	12 799 \$	3,9
Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA) ¹	4 774 \$	4 229 \$	12,9
Marge du BAIIA (en %)	35,9	33,0	–
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts ¹	4 913 \$	4 708 \$	4,4
BAIIA ajusté ¹	4 891 \$	4 667 \$	4,8
Bénéfice d'exploitation	2 605 \$	2 182 \$	19,4
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	1 460 \$	1 223 \$	19,4
Bénéfice par action (BPA) de base	2,46 \$	2,06 \$	19,4
BPA de base ajusté ^{1,3}	2,63 \$	2,58 \$	1,9
Dividendes déclarés par action	1,97 \$	1,84 \$	7,1
Ratio de distribution (en %) ¹	80	89	–
SECTEUR DES SERVICES MOBILES			
Produits externes	7 535 \$	7 115 \$	5,9
BAIIA ajusté ¹	3 157 \$	3 000 \$	5,2
Marge du BAIIA ajusté ¹ sur le total des produits (en %)	41,8	42,0	–
SECTEUR DES SERVICES FILAIRES			
Produits externes	5 769 \$	5 684 \$	1,5
BAIIA ajusté ¹	1 734 \$	1 667 \$	4,0
Marge du BAIIA ajusté ¹ sur le total des produits (en %)	29,0	28,4	–
SITUATION FINANCIÈRE			
Total des actifs	29 548 \$	27 729 \$	6,6
Dette nette ¹	13 422 \$	12 652 \$	6,1
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (%) ⁵	17,8	15,4	–
SITUATION DE TRÉSORERIE ET SOURCES DE FINANCEMENT			
Entrées liées aux activités d'exploitation	3 947 \$	3 219 \$	22,6
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	3 094 \$	2 968 \$	4,2
Flux de trésorerie disponibles (avant dividendes) ¹	966 \$	141 \$	n/s
Ratio dette nette/BAIIA ^{1,2}	2,73	2,69	–
CONNEXIONS CLIENTS⁴ (en milliers au 31 décembre)			
Abonnés au service mobile	8 911	8 585	3,8
Abonnés à Internet	1 743	1 655	5,3
Lignes d'accès au réseau résidentielles	1 298	1 374	(5,5)
Total des abonnés au service de télévision	1 098	1 059	3,7
Total des connexions clients	13 050	12 673	3,0

n/s – non significatif

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

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

3 Pour plus d'information au sujet du BPA de base, consulter la rubrique 1.3 du rapport de gestion dans le présent rapport.

4 Les connexions clients ont été révisées en 2016 et en 2017 pour tenir compte des acquisitions et des ajustements. Pour plus d'information, consulter la rubrique 1.3 du rapport de gestion dans le présent rapport.

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

Déterminés à obtenir un brillant rendement

Objectifs de 2017

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

Résultats de 2017

Nous avons atteint nos objectifs en termes de produits et de bénéfices, grâce à la croissance de la clientèle dans nos secteurs mobile et filaire et aux réductions des coûts

Objectifs pour 2018

Nos objectifs en termes de croissance des produits, des bénéfices et du dividende reposent sur la croissance de la clientèle, le maintien des investissements dans les réseaux et des mesures d'efficacité soutenues



Chez TELUS, nous estimons qu'en fixant des objectifs financiers chaque année, nous arrivons à donner l'heure juste aux investisseurs et à stimuler notre rendement.

En 2017, nous avons atteint trois de nos quatre objectifs consolidés révisés. Nos réalisations reflètent la croissance des produits tirés des services du réseau mobile, attribuable à la hausse des produits moyens par appareil d'abonné et à l'augmentation du nombre d'abonnés. Elles reflètent aussi une croissance des produits tirés des services de transmission des données filaires et l'attention soutenue accordée à l'efficacité opérationnelle. En raison de l'investissement soutenu dans notre infrastructure à large bande mobile et filaire, les dépenses d'investissement ont été supérieures à l'objectif fixé.

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

Nous demeurons fidèles à un certain nombre de politiques, de lignes directrices et d'objectifs sur le plan financier à long terme, qui sont présentés en détail à la rubrique 4.3 du rapport de gestion.

Nos objectifs financiers consolidés pour 2018, qui tiennent compte de ces politiques, s'inscrivent dans la continuité de notre stratégie gagnante de croissance nationale axée sur le service mobile et les données. Au cours de chacune des huit dernières années, nous avons atteint trois de nos quatre objectifs financiers consolidés. Ainsi, nous avons pu faire fructifier le capital investi par nos actionnaires notamment en adoptant des mesures qui leur sont avantageuses, comme notre programme pluriannuel de croissance du dividende.

La carte de pointage qui suit présente le rendement de TELUS en 2017 par rapport à nos objectifs révisés, ainsi que nos objectifs pour 2018.

Plus d'information et la description exhaustive des objectifs financiers de 2018 et des hypothèses sous-jacentes figurent dans notre rapport trimestriel du 8 février 2018 annonçant nos résultats du quatrième trimestre de 2017 et nos objectifs pour 2018.

Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent rapport annuel contient des énoncés prospectifs portant notamment sur nos objectifs pour 2018, notre rendement prévu et notre programme pluriannuel de croissance du dividende. Par leur nature, les énoncés prospectifs ne renvoient pas à des faits historiques, exigent de la société qu'elle pose des hypothèses et fasse des prévisions et peuvent comporter des risques inhérents. Il existe un risque important que les énoncés prospectifs se révèlent inexacts et rien ne garantit que TELUS atteindra ses objectifs, dont ceux de rendement ou maintiendra son programme pluriannuel de croissance du dividende. Les lecteurs devraient faire preuve de prudence et ne pas se fier indûment à ces énoncés, puisque divers facteurs (comme la concurrence, le remplacement de la technologie, l'évolution de la réglementation, les décisions de gouvernements, la performance économique au Canada, nos mesures de réduction des coûts, nos bénéfices et flux de trésorerie disponibles et nos dépenses d'investissement) pourraient faire en sorte que les événements et le rendement futurs réels diffèrent grandement de ceux formulés dans les énoncés prospectifs. Par conséquent, le présent document est assujéti à la limitation de responsabilité et entièrement sous réserve des hypothèses (y compris les hypothèses visant les indications et les objectifs annuels de 2018 et les augmentations biannuelles du dividende jusqu'en 2019), des réserves et des facteurs de risque présentés dans le rapport de gestion, plus précisément aux rubriques 9 et 10, du présent rapport et dans d'autres documents de communication de l'information au public de TELUS et documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières du Canada (sur SEDAR, à sedar.com) et des États-Unis (sur EDGAR, à sec.gov). Sauf si la loi l'y oblige, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser ses énoncés prospectifs et se réserve le droit de modifier, en tout temps et à son appréciation, sa pratique actuelle relative à la mise à jour de ses indications et objectifs annuels.

	Objectifs révisés de 2017 ¹	Résultats et croissance de 2017	Objectifs pour 2018 ²
Produits	Prévision de 13,180 à 13,310 milliards de dollars hausse de 3,0 à 4,0 %	✓ 13,30 milliards de dollars hausse de 3,9 %	Prévision de 13,835 à 14,100 milliards de dollars hausse de 4 à 6 %
BAIIA, excluant les coûts de restructuration et autres coûts³	Prévision de 4,875 à 5,040 milliards de dollars hausse de 3,5 à 7,0 %	✓ 4,91 milliards de dollars hausse de 4,4 %	—
BAIIA ajusté³	—	4,89 milliards de dollars hausse de 4,8 %	Prévision de 5,105 à 5,230 milliards de dollars hausse de 4 à 7 %
Bénéfice par action (BPA) de base	Prévision de 2,49 \$ à 2,66 \$ hausse de 2,0 à 9,0 %⁴	✓ 2,51 \$⁵ hausse de 2,9 %	Prévision de 2,53 \$ à 2,68 \$ hausse de 3 à 9 %⁶
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	Prévision de 3,0 milliards de dollars	✗ 3,09 milliards de dollars hausse de 4,2 %	Environ 2,85 milliards de dollars

PRODUITS D'EXPLOITATION (en milliards de dollars)



Objectif de hausse : 4 à 6 % par la croissance de la transmission de données mobile et filaire, y compris les acquisitions

BAIIA AJUSTÉ³ (en milliards de dollars)



Objectif de croissance : 4 à 7 % provenant de la croissance rentable du chiffre des ventes et des gains en efficacité opérationnelle dans nos deux secteurs d'activité mobile et filaire

BPA DE BASE (en dollars)



Objectif de hausse : 3 à 9 %⁶ par la croissance du BAIIA, neutralisée en partie par l'augmentation des charges d'intérêts et amortissement

DÉPENSES D'INVESTISSEMENT (EXCLUANT LES LICENCES DE SPECTRE) (en milliards de dollars)

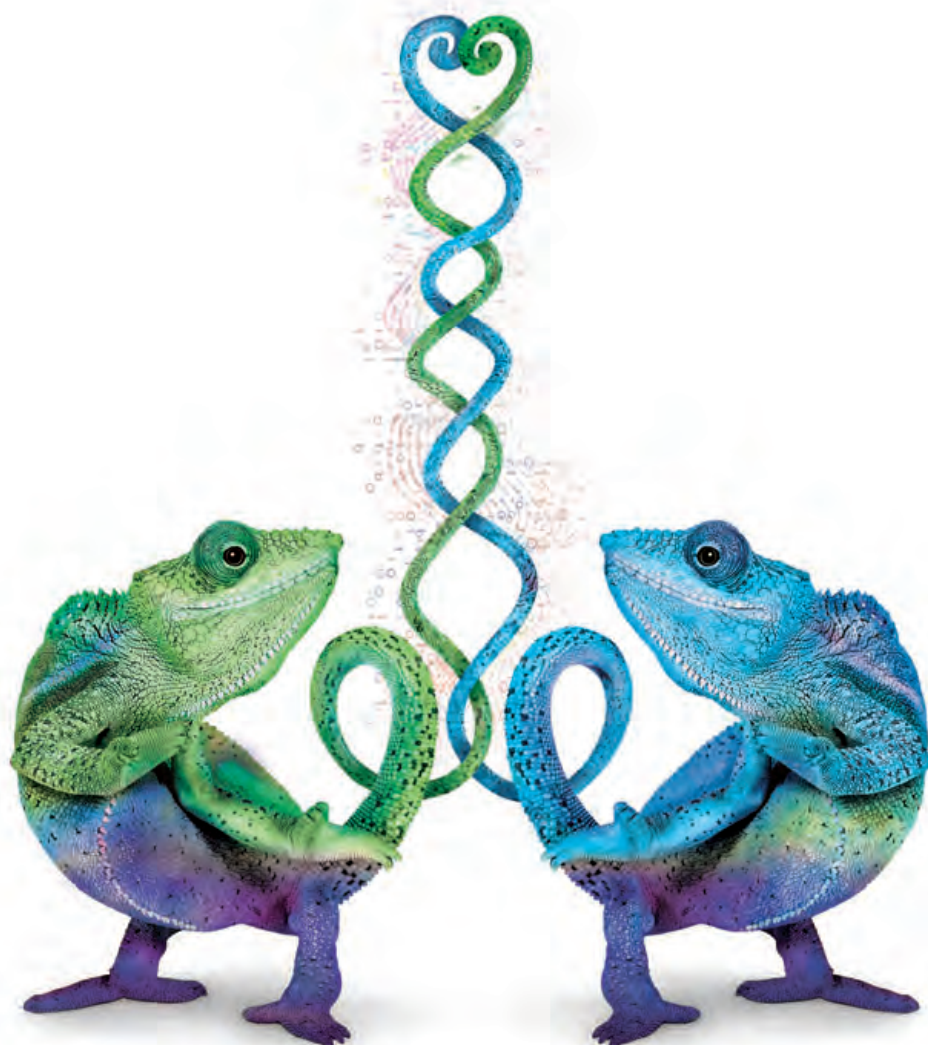


Maintien de l'investissement dans l'infrastructure à large bande mobile et filaire pour soutenir la croissance de la clientèle, l'évolution technologique et la fiabilité

- Comprend les objectifs révisés de 2017 qui ont été annoncés le 11 mai 2017 pour tenir compte de l'acquisition des clients des services mobiles postpayés, de certains actifs de réseau et de certains points de service de Manitoba Telecom Services. Les objectifs initiaux de 2017 ont été fixés le 9 février 2017. Pour plus d'information, consulter la rubrique 1.4 du rapport de gestion qui figure dans le présent rapport.
- Les objectifs révisés de 2018 ne tiennent pas compte de l'incidence de l'IFRS 9 et de l'IFRS 15.
- Le BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts et le BAIIA ajusté sont des mesures non définies par les PCGR qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB. Par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres sociétés. Consulter la rubrique 11 du rapport de gestion dans le présent rapport.
- Notre taux de croissance cible était fondé sur un BPA de base établi à 2,44 \$ en 2016, lequel avait été ajusté de manière à exclure la charge de rémunération remaniée de 0,38 \$.
- Notre BPA de base en 2017 tenait compte de l'incidence d'une hausse de 0,05 \$ du taux d'imposition du revenu des sociétés en C.-B., alors que cette hausse n'avait pas été prise en compte dans les objectifs initiaux. En excluant l'incidence de cette hausse, notre BPA de base de 2,51 \$ se serait situé dans la fourchette visée.
- L'objectif de croissance du BPA de base pour 2018 est fondé sur le BPA de base de 2017 établi à 2,46 \$.

Brillons ensemble

Pour l'équipe TELUS, 2017 se résume en quelques mots : occasions saisies et défis relevés, parce que c'est ensemble que nous brillons. En offrant une expérience client exceptionnelle et en nous adaptant parfaitement au climat concurrentiel, nous avons une fois de plus obtenu d'excellents résultats financiers et opérationnels. Mais surtout, nous avons suivi notre programme ciblé et rigoureux de dépenses d'investissement tout en créant une valeur considérable pour les investisseurs.



Catalyseur du succès des Canadiens dans une société virtuelle dynamique

TELUS doit son succès à notre volonté commune d'écouter, d'apprendre et de nous ouvrir aux nouvelles idées qui font, jour après jour, le bonheur de nos clients. Comme en fait foi le solide rendement obtenu de trimestre en trimestre, cette passion d'améliorer la vie de nos clients nous procure la meilleure fidélisation au monde. D'ailleurs, l'attention soutenue de l'équipe TELUS pour l'excellence du service à la clientèle est devenue le modèle de l'industrie. En 2017, notre taux de désabonnement des services postpayés, pour la 4^e année d'affilée, a été inférieur à un pour cent, exploit qu'aucun de nos concurrents nord-américains n'a su égaler.

C'est parce que notre équipe accorde la priorité aux clients que nos réseaux nationaux sont plus fiables, plus étendus et plus rapides. L'an dernier, l'excellence de nos réseaux nous a valu de nombreux éloges soulignant la valeur de nos investissements et les retombées positives pour nos clients. Votre société a le réseau mobile le plus rapide au pays, selon PCMag et le test participatif Speedtest d'Ookla. Pour la qualité du réseau mobile, la *Canadian Wireless Network Quality Study* de J.D. Power de 2017 classe TELUS au premier rang pour la 3^e année de suite en Ontario et pour la 2^e année consécutive en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba. Selon les rapports de 2017 et de 2018 d'OpenSignal, c'est TELUS qui, des trois fournisseurs nationaux de services mobiles, offre les vitesses globales de téléchargement les plus rapides et le meilleur accès au réseau. Ces premières places sont un important atout pour TELUS et confirment que notre stratégie à long terme, fondée sur des investissements judicieux dans l'infrastructure et la technologie à large bande, est très avantageuse pour nos clients comme pour nos investisseurs.

En 2017, l'excellence de notre service à la clientèle s'est illustrée une fois de plus dans le rapport annuel de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST). Au cours des six dernières années, TELUS s'est avérée le fournisseur national de services mobiles ayant reçu le moins de plaintes de clients, avec moins de 7 % de la totalité des plaintes déposées auprès de la CPRST, alors que ses deux concurrents nationaux cumulent, à eux deux, près de 50 % des plaintes.

Donner la priorité aux clients veut également dire protéger nos clients et leurs familles dans un monde de plus en plus virtuel. Depuis son lancement il y a cinq ans, TELUS AVERTI^{MD} nous a permis de joindre 3,6 millions d'internautes. Au moyen de ce programme, nous donnons aux jeunes les outils et connaissances nécessaires pour se protéger sur Internet et s'élever au-dessus de la cyberintimidation.



Darren Entwistle participant avec sa fille à la Marche pour la guérison du diabète de la FRDJ à Vancouver, en C.-B. En 2017, plus de 40 000 personnes au pays ont marché en soutien de 300 000 Canadiens atteints du diabète de type 1.

Stratégie gagnante qui tient promesse

Dans un milieu très concurrentiel, nous avons connu en 2017 une forte croissance de la clientèle, des produits tirés de la transmission des données et de la performance financière dans nos deux secteurs d'activité : mobile et filaire. Nos produits d'exploitation consolidés et BAIIA ont augmenté respectivement de 3,9 % et de 4,4 %. Cette croissance est attribuable aux branchements de qualité qui nous ont procuré 379 000 nouveaux abonnés aux services mobiles postpayés, 81 000, à Internet haute vitesse et, du jamais-vu dans l'industrie, 35 000, aux services de télévision. Ces résultats dénotent la qualité et la diversité de nos actifs et le succès de notre stratégie de croissance axée sur nos deux secteurs d'activité rigoureusement suivie par notre équipe des plus motivées.

Notre taux de fidélisation inégalée et la qualité des branchements de téléphones intelligents mettent en lumière l'expérience client distincte que nous voulons offrir chez TELUS. La gamme étendue de nos produits, nos réseaux de distribution omniprésents et notre réseau hors pair, auxquels se greffe l'excellence de notre service à la clientèle, ont poussé nos clients des services mobiles à dépenser plus chez nous en 2017. Voilà comment le meilleur taux de désabonnement et de solides produits par appareil nous ont donné une belle longueur d'avance sur nos concurrents qui s'est traduite par des produits sur la durée de l'appareil records de plus de 6 000 \$ par abonné.

Malgré une vive concurrence sur le marché, la performance financière et opérationnelle associée aux services filaires a été vigoureuse tout au long de l'année. Nos résultats indiquent une croissance impressionnante dans les services Internet haute vitesse et de télévision, soutenue par des produits positifs et une hausse du BAIIA. Les produits tirés des services filaires ont



Nous investissons pour un futur simple

TELUS a été la première société de télécommunication au Canada à réussir le déploiement de la technologie d'accès assisté sous licence (LAA) et à atteindre des débits sans fil ultrarapides de près de 1 Gbps, jetant ainsi les bases de notre réseau 5G. Grâce au potentiel infini de notre innovation technologique, nous contribuons à la réussite des Canadiens dans notre économie numérique.



augmenté de 1,5 % et le BAIIA a connu la plus forte hausse de l'industrie, soit 4 %. Notons que c'est la 4^e année où nous enregistrons une hausse du BAIIA, fait rare chez nos concurrents. Ces résultats dénotent combien notre équipe vise de solides résultats financiers conjugués à un nombre positif de branchements aux services filaires.

TELUS International a connu une autre année de croissance et d'expansion en 2017. Nous avons fait l'acquisition de Voxpro, ce qui nous a permis d'étendre nos activités aux États-Unis, en Irlande, en Roumanie et aux Philippines. Au début de 2018, nous avons acquis Xavient, société mondiale de services-conseils et services logiciels en TI de nouvelle génération exerçant des activités en Inde et aux États-Unis. Ces transactions contribuent à la diversification de la clientèle de TELUS International et à l'expansion de ses capacités clés, marchés cibles et zones géographiques desservies.

TELUS Santé aussi a eu une croissance d'au moins dix pour cent cette année. D'importantes acquisitions, comme Kroll Computer Systems et Practimax, lui permettront d'asseoir sa position de chef de file dans l'écosystème des soins de santé primaires. En plus d'être le partenaire de choix des médecins, pharmacies, fournisseurs de soins de santé complémentaires, assureurs et consommateurs canadiens, TELUS Santé a été choisie par Inforoute Santé du Canada pour développer et exploiter PrescripTion, le service national d'ordonnances électroniques.

Perpétuer la valeur inégalée que nous créons pour l'actionnaire

À l'image de la régularité de la performance de TELUS dans un monde dynamique, nous avons atteint 3 de nos 4 objectifs financiers consolidés au cours de chacune des 8 dernières années, ce qui a permis de faire fructifier le capital investi par



Nous obtenons de remarquables résultats en santé par de meilleures données sur la santé

TELUS Santé poursuit sa mission de transformer les soins de santé au pays. En tant que chef de file dans l'écosystème des soins de santé primaires, elle soutient plus de 20 000 médecins, 40 000 fournisseurs de soins de santé complémentaires et des milliers de pharmacies au Canada.

nos actionnaires. Le cours de notre action a atteint un sommet historique en 2017, contribuant à un rendement total annuel pour l'actionnaire de 16 %. C'est la 7^e des 8 dernières années où nous avons dégagé un rendement d'au moins 10 %. Ainsi, du début de 2000 à la fin de 2017, nous avons dégagé un rendement total pour l'actionnaire de 432 %, ce qui nous place une fois de plus au premier rang des télécommunicateurs titulaires concurrents. Autrement dit, c'est plus que le double du rendement de 199 % enregistré pour la même période par l'indice composé S&P/TSX de la Bourse de Toronto. C'est aussi un contraste frappant avec celui de 2 % affiché par l'indice mondial Télécommunications MSCI pour la même période. De 2004 à aujourd'hui, le rendement total pour l'actionnaire de TELUS s'est hissé au premier rang mondial 12 fois et, au cours de ces 12 fois, a dépassé en moyenne le détenteur de la deuxième place de 43 points de pourcentage.

Dans le même ordre d'idées, votre société continue à verser des montants sur le capital investi par nos actionnaires. Au cours de l'année, nous avons annoncé deux hausses du dividende trimestriel, soit les 13^e et 14^e depuis 2011. Au cours de la même période, les actionnaires ont obtenu une hausse totale du dividende de 92 %. Mais surtout, ces hausses de 2017 confirment que notre excellent programme triennal de croissance annuelle du dividende continue à cibler un taux de croissance de 7 à 10 % jusqu'en 2019.

Notre bilan en termes de mesures avantageuses pour l'actionnaire demeure inégalé et dégage toujours une valeur considérable pour nos actionnaires. C'est ainsi que TELUS, tout en développant les plus évolués des réseaux à large bande au monde, a versé 15,1 milliards de dollars aux actionnaires, dont 9,9 milliards sous forme de dividendes, soit plus de 25 \$ par action depuis 2004.

Tirer parti des investissements générationnels en vue d'un futur plus simple pour tous

Dans notre société virtuelle en pleine évolution, nous savons que le succès de notre organisation et de nos clients dépend de nos investissements soutenus dans les technologies d'avant-garde. Nous misons sur notre innovation technologique pour combler les fossés numérique et socioéconomique, connecter les Canadiens aux personnes et à l'information qui comptent le plus pour eux et relever les défis de productivité, de viabilité et de santé qui nous touchent le plus. Dans cette optique, nos investissements dans nos réseaux à large bande se sont intensifiés en 2017 et ont pris la forme d'une innovation exceptionnelle qui aide les Canadiens à réussir dans notre monde socioéconomique virtuel.

Nous avons étendu notre service mobile LTE qui dessert maintenant 99 % de la population canadienne et améliore de façon spectaculaire la qualité et la fiabilité du service. À notre Labo virtuel 5G, notre équipe s'est employée à rendre opérationnelle la plus récente technologie mobile 5G en prévision des maisons, entreprises et villes intelligentes et en prévision d'applications, appareils et services qui rehausseront la productivité des entreprises, les résultats scolaires, la durabilité écologique et le mieux-être à la grandeur du pays.

L'envol de la large bande a fait foisonner l'innovation sur notre réseau filaire et ses gammes de produits, 48 % de notre clientèle OPTIK pouvant être desservie par TELUS PureFibre en fin d'année. Notons que nous aurons achevé la majorité de notre programme de construction du réseau à large bande, puisque nous dépasserons le jalon de mi-parcours au cours de la première moitié de 2018. En misant sur le potentiel



Nous créons des connexions cruciales

Au moyen de Mobility for Good de TELUS, nous aidons les personnes vulnérables à s'épanouir. Ce programme aide les jeunes adultes quittant leur famille d'accueil à devenir autonomes en leur donnant un téléphone intelligent et un forfait 3 Go.

Ainsi, ils obtiennent l'information et restent en contact avec les personnes qui comptent le plus pour eux.

infini de TELUS PureFibre, nous continuons d'offrir à nos clients des réseaux à large bande d'avant-garde mondiale qui les protègent et les connectent par des solutions comme la sécurité résidentielle, les télésoins à domicile et la domotique.

Valeurs au soutien de la culture et de la marque

La culture de votre société, axée sur le client, qui fait l'admiration de tous est l'essence de la cohésion et des capacités de l'équipe TELUS. En 2017, notre niveau de mobilisation nous a placés une fois de plus dans la tranche de 10 % la plus élevée des employeurs sondés à l'échelle mondiale.

Cette merveilleuse culture amène notre équipe à croire qu'un futur simple n'est possible que si on a le courage d'innover et la passion de la croissance, que si on adhère au changement et saisit les occasions et que si on démontre un travail d'équipe inspiré, jour après jour. J'aimerais féliciter chaleureusement les 53 000 membres de l'équipe TELUS mondiale pour leur détermination à placer les clients au cœur de tout ce que nous entreprenons. C'est bien grâce à la priorité qu'ils accordent aux clients et au soutien qu'ils apportent à nos collectivités que nous gagnons l'estime et la confiance de nos clients et que nous ferons fructifier nos acquis en 2018 et bien après.

Mission sociale qui commence par donner où nous vivons

En 2017, notre équipe a une fois de plus tenu sa promesse d'investissement communautaire de donner où nous vivons le cœur sur la main. Par notre passion pour l'innovation, nous donnons notre soutien à ceux qui en ont le plus besoin pour

que leur avenir soit un peu plus rose, pour que le changement social amène à plus de générosité et pour que les jeunes réalisent leur plein potentiel. Cette culture d'entraide est l'âme de la plateforme Un futur meilleur, autour de laquelle s'articulent des projets comme Inspiration, présenté par TELUS. Il s'agit d'une série de vidéos montrant comment TELUS mise sur sa technologie et ses partenariats pour faire bénéficier nos concitoyens de meilleures conditions.

Pour célébrer le 150^e anniversaire du Canada, l'équipe TELUS et sa famille étendue se sont dépassées en offrant plus d'un million d'heures de bénévolat au soutien de nos collectivités. Notre mission a débuté avec les Journées du bénévolat de TELUS, où plus de 32 000 membres de l'équipe, en poste ou retraités, ainsi que nos amis, partenaires et clients ont bénévolement contribué à changer pour le mieux notre société ici comme ailleurs.

Notre objectif d'un million d'heures de bénévolat a été soutenu par le travail inouï des Comités d'investissement communautaire de TELUS. Nos 18 comités au Canada et ailleurs, dont deux nouveaux au Manitoba et à Barrie, en Ontario, aident les jeunes à vivre leurs passions et à réaliser leurs rêves. Depuis 2005, ces comités ont versé plus de 67 millions de dollars à 6 280 programmes communautaires locaux et amélioré les conditions de vie de plus de deux millions de jeunes et de leurs familles.

De toute évidence, l'un des vecteurs de notre culture tant admirée demeure la détermination extraordinaire de notre équipe à obtenir de meilleurs résultats sur le plan social, pédagogique et économique. Cette détermination a permis d'amasser plus de 500 millions de dollars et l'équivalent de plus d'un million de journées en bénévolat et en sollicitude pour améliorer la vitalité de nos collectivités depuis 2000.

Notre équipe est tout autant résolue à respecter l'image de marque de TELUS, indissociable de la nature, en prenant soin de la planète dont nos enfants hériteront. En 2017, nos pratiques de durabilité ont été de nouveau reconnues à l'échelle nationale comme à l'échelle mondiale. Pour la 17^e année, TELUS a été inscrite à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones, exploit inégalé pour un télécommunicateur ou un câblodistributeur nord-américain. Nous faisons également partie de l'indice mondial Dow Jones pour la deuxième année de suite et sommes l'une de seulement neuf entreprises de télécommunication qui en faisaient partie l'an dernier.

Brillons ensemble en 2018 et bien après

Il est impressionnant de constater que TELUS a terminé l'année avec le meilleur taux de fidélisation de l'industrie, le meilleur rendement de réseau au pays, les programmes d'affectation des capitaux les plus transparents et avantageux pour l'actionnaire et une belle longueur d'avance dans la mise en service de réseaux à large bande de nouvelle génération. Forts de ces succès, nous entamons l'année avec confiance et dynamisme. Voilà pourquoi nous nous fixons, pour 2018,

des objectifs de croissance allant jusqu'à 6 % pour les produits, jusqu'à 7 % pour le BAIIA et jusqu'à 9 % pour le bénéfice par action.

En 2018, chaque membre de l'équipe TELUS demeure déterminé à faire passer le client d'abord. Nous réussirons grâce à l'excellence de notre service à la clientèle et à la création des réseaux à large bande les plus rapides, omniprésents et fiables. Les retombées positives que nous continuons à dégager pour nos clients alimentent nos succès financiers et opérationnels et démontrent notre faculté de procurer à l'actionnaire une valeur inégalée par nos concurrents nationaux. J'aimerais remercier l'équipe TELUS pour son énergie collective qui favorise la réussite de votre société et concrétise nos promesses à nos investisseurs, à nos clients et aux collectivités que nous servons.

Merci de votre soutien indéfectible.

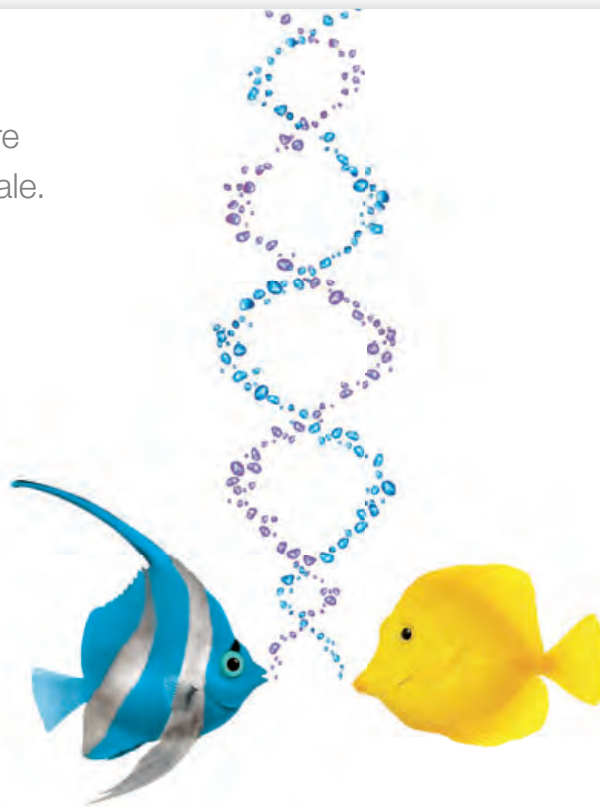


Darren Entwistle
Membre de l'équipe TELUS depuis 2000
16 février 2018

Priorités de l'entreprise en 2018

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

- Mettre à l'honneur notre équipe, nos clients et notre vocation sociale en respectant la promesse de notre marque
- Exploiter le potentiel de nos réseaux à large bande pour stimuler la croissance de TELUS
- Façonner notre avenir grâce à des gains d'efficacité récurrents
- Susciter de nouvelles possibilités du côté de TELUS Santé et de TELUS International.



Faire plaisir aux clients

+56 %

**Ajouts nets d'abonnés
aux services postpayés**

2017 : 379 000
2016 : 243 000

+600 \$

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

2017 : 6 000 \$
2016 : 5 400 \$

5 points de gagnés

**Taux de désabonnement
mensuel des services
postpayés**

2017 : 0,90 %
2016 : 0,95 %

+3,8 %

**Total des abonnés
au service mobile**

2017 : 8,911 millions
2016 : 8,585 millions

Répondre aux besoins en services mobiles des Canadiens

L'industrie de la téléphonie mobile au Canada a encore connu une forte croissance en 2017. Selon des estimations et des résultats rendus publics, l'industrie a gagné 1,3 million de nouveaux abonnés aux services mobiles postpayés et a affiché une croissance des produits tirés des services de réseau de 7 %. Ces hausses sont notamment attribuables à l'accroissement de notre clientèle, ce qui reflète une population canadienne croissante et une utilisation de données accrue en raison de l'adoption soutenue de divers appareils plus modernes, de forfaits de données attrayants et de réseaux évolués. Les télécommunicateurs canadiens ont continué d'investir massivement pour améliorer les réseaux 4G LTE évolués et à créer de nouveaux sites cellulaires en réponse à l'utilisation accrue des données. Les coûts d'acquisition et de fidélisation de la clientèle sont demeurés élevés et ont continué d'exercer une pression sur le bénéfice pour deux raisons : la popularité des téléphones intelligents offerts à prix très réduit en période promotionnelle principale et le maintien d'une forte demande pour les téléphones intelligents plus chers sur le marché.

Gagner du terrain dans un secteur en plein essor

La détermination de TELUS à donner la priorité aux clients lui a permis d'enregistrer en 2017 le meilleur taux de désabonnement moyen mensuel en Amérique du Nord, soit 0,90 %, pour les services postpayés et une croissance soutenue des abonnés à ces services. Nous avons aussi continué d'investir massivement dans nos réseaux 4G LTE et LTE évolués, notamment dans l'intégration de la technologie de petites cellules et de nouvelles technologies de regroupement des fréquences qui accélèrent le débit de transmission des données et qui nous permet d'offrir une expérience client exceptionnelle. L'attention soutenue accordée aux clients nous a permis de dégager les meilleurs produits d'exploitation sur la durée de l'appareil par client du secteur, soit plus de 6 000 \$. L'ajout net de 379 000 abonnés aux services postpayés et la hausse de 3,0 % des produits moyens par appareil d'abonné, qui découle de l'utilisation accrue des données, ont contribué à la hausse de 6,5 % des produits tirés du service mobile en 2017.



En 2017, voici comment nous avons brillé :

- Nous avons écouté nos clients et préparé des forfaits novateurs et des fonctionnalités simplifiées de gestion de données libre-service leur offrant des options plus simples et plus abordables et une meilleure prévisibilité des coûts
- Nous avons rehaussé la valeur offerte aux clients en étendant notre gamme de produits et services mobiles à des secteurs non traditionnels, comme notre solution de voiture connectée, TELUS Voiture+, des montres intelligentes et la téléphonie résidentielle mobile
- Nous avons maintenu le cap sur l'expansion de nos magasins de détail au pays, comptant maintenant 14 boutiques Expérience branchée innovatrices et offrant des produits comme Google Home et Amazon Echo sur le marché émergent des maisons intelligentes
- Nous avons élargi sensiblement notre réseau de vente au détail au Manitoba et accueilli de nouveaux clients chez TELUS en leur offrant un meilleur accès au réseau 4G LTE le plus vaste et le plus rapide au Canada
- Nous avons franchi une étape vers le passage de notre réseau à la technologie 5G, en obtenant des débits plus rapides que 2 Gbps lors d'essais sur un spectre de 3,5 GHz, en prévision des voitures autonomes, des appareils télésoins, des maisons et des entreprises intelligentes de demain.

En 2018, voici comment nous allons briller :

- Nous comptons continuer d'accorder la priorité aux clients et de rehausser leur expérience, que nous mesurons par la probabilité qu'ils recommandent nos produits et services
- Nous comptons perfectionner nos réseaux par le maintien du développement de technologies LTE évoluées et par le déploiement du spectre et de la technologie de petites cellules pour accroître notre capacité et nous préparer mieux et sans perdre de temps au passage à la technologie 5G
- Nous comptons élargir notre clientèle abonnée aux services postpayés et stimuler la croissance des services liés aux téléphones intelligents et aux données, tout en accentuant notre présence sur le marché des services branchés non traditionnels comme les maisons intelligentes et la sécurité
- Nous comptons consolider notre part du marché des petites et moyennes entreprises au pays en misant sur nos offres d'intégration de services évolués
- Nous comptons mettre l'accent sur l'Internet des objets (IdO) pour aider les entreprises à utiliser des appareils connectés dans leurs activités qui rehaussent leur efficacité, leur productivité et leur rentabilité et pour faire bénéficier les patients et les fournisseurs de soins de santé des avancées novatrices en santé.



Notre offre

- Réseau 4G LTE d'avant-garde desservant 99 % des Canadiens
- Téléphones intelligents, tablettes, appareils Internet mobile, services pour maisons intelligentes et solutions IdO dernier cri
- Accès sans fil ultrarapide à Internet pour vidéos, réseaux sociaux, messagerie et applis mobiles, dont Télé OPTIK
- Itinérance internationale dans plus de 225 pays

Résultats de 2017 – services mobiles

+5,9 %

**Produits
(externes)**
2017 : 7,54 milliards \$
2016 : 7,12 milliards \$

+5,2 %

**BAIIA
ajusté**
2017 : 3,16 milliards \$
2016 : 3,00 milliards \$



Visitez [telus.com/learn](https://www.telus.com/learn) pour apprendre comment tirer le maximum de votre appareil

Brillons ensemble au moyen d'investissements soutenus

+5,0 %

Produits – transmission de données
2017 : 4,26 milliards \$
 2016 : 4,06 milliards \$

+88 000

Abonnés au service Internet
2017 : 1,74 million
 2016 : 1,66 million

+39 000

Abonnés au service de télévision
2017 : 1,10 million
 2016 : 1,06 million

+51 000

Connexions clients – service filaire
2017 : 4,14 millions
 2016 : 4,09 millions

S'illustrer sur un marché dynamique

Le marché des communications filaires continue de se définir en fonction du changement d'habitudes des clients, de l'évolution de la technologie et d'une vive concurrence. La croissance des produits tirés des services évolués de transmission de données a connu une baisse de régime dans un climat concurrentiel accru et de dépenses modérées des entreprises, alors que le repli des services de transmission de la voix à marge plus élevée s'est maintenu. Les télécommunicateurs ont investi massivement dans leurs réseaux à fibre optique pour soutenir leur offre grandissante de services Internet et TV sur IP résidentiels, ainsi que leurs services aux entreprises. Les câblodistributeurs ont multiplié leurs promotions de services de télévision et Internet groupés, et investi un peu plus les marchés des entreprises. Les services de diffusion en continu offerts directement aux consommateurs sont de plus en plus nombreux, obligeant tous les télécommunicateurs à investir

dans des plateformes de livraison vidéo pour suivre le rythme.

Les autorités canadiennes de réglementation ont continué à favoriser la concurrence fondée sur les installations qui établit un équilibre entre les investissements continus et la concurrence féroce.

Investir pour une croissance soutenue

Nos investissements importants dans le réseau à large bande nous ont placés à l'avant-garde pour ce qui est de l'expérience client. Notre forfait Ma Maison TELUS, y compris les options novatrices Télé OPTIK 4K et Pik TV, nous permettent de nous distinguer encore plus sur le marché et d'attirer de nouveaux clients, malgré une concurrence croissante exercée par les câblodistributeurs concurrents et les services vidéo par contournement. Notre gamme complète de solutions intégrées mobiles et filaires vise, à la grandeur du pays, des clients d'affaires de grande valeur et les aide à maximiser leurs investissements en TI et à gagner en souplesse opérationnelle. TELUS International a accentué sa présence et ses capacités par des acquisitions, alors que TELUS Santé a étendu encore plus son champ d'activité. Grâce aux marchés en croissance et à notre engagement envers l'efficacité, nous demeurons l'un des rares télécommunicateurs établis au monde dont les produits et le BAIIA tirés du service filaire et le nombre d'abonnés à ce service a augmenté en 2017.



En 2017, voici comment nous avons amélioré nos fonctionnalités :

- Nous avons étendu et mis à niveau notre réseau gigabit à fibre optique, TELUS PureFibre, qui s'étend à 1,44 million de locaux en C.-B., en Alberta et dans l'Est du Québec, soit près de 50 % de notre cible actuelle de couverture
- Nous avons bonifié l'offre de Télé OPTIK avec une appli Télé OPTIK renouvelée et le lancement de Pik TV. Celle-ci offre aux clients un accès flexible et abordable à la télé en direct et à des applis de diffusion en continu comme Netflix et YouTube grâce à un lecteur multimédia à installer soi-même
- Nous avons poursuivi le développement de nos solutions infonuagiques et de TI gérées pour entreprises et de nos services liés à l'Internet des objets pour offrir une expérience client rehaussée, flexible et sécuritaire
- Nous avons accueilli de nouveaux clients de TELUS International avec l'acquisition de Voxpro pour mieux répondre aux demandes de nos clients qui souhaitent voir plus de détaillants, de structures de soutien créatives et souples et d'employés polyglottes motivés
- Nous avons étendu le rayonnement géographique et la qualité des services de gestion de pharmacies de TELUS Santé au pays par l'acquisition complémentaire de Kroll Computer Systems.

En 2018, voici comment nous allons consolider notre position de chef de file :

- Nous comptons rehausser encore plus l'expérience client, en donnant toujours la priorité aux clients, en simplifiant nos produits et en offrant un service exceptionnel
- Nous comptons accroître les fonctionnalités, le débit et la fiabilité de notre réseau TELUS PureFibre
- Nous comptons augmenter le nombre d'abonnés à nos services de télévision et Internet par la promotion de services novateurs, notamment la sécurité à domicile, que nous avons intégrés à notre forfait Ma Maison TELUS
- Nous comptons stimuler les ventes et l'efficacité sur les marchés des entreprises grâce à une connectivité plus poussée, à des solutions sur mesure et à un service à la clientèle hors pair
- Nous comptons étendre et faire évoluer les activités de TELUS International en y intégrant Voxpro et en attirant de nouveaux clients par l'ajout de services-conseils en TI de nouvelle génération après l'acquisition de Xavient Information Systems au début de 2018
- Nous comptons faire progresser notre stratégie d'amélioration des soins de santé en stimulant l'adoption de nos solutions novatrices en soins de santé, ce qui favorise une collaboration accrue dans l'ensemble de l'écosystème informatique au bénéfice des patients.



Notre offre

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

Résultats de 2017 – services filaires

+1,5 %

**Produits
(externes)**

2017 : 5,77 milliards \$
2016 : 5,68 milliards \$

+4,0 %

**BAIIA
ajusté**

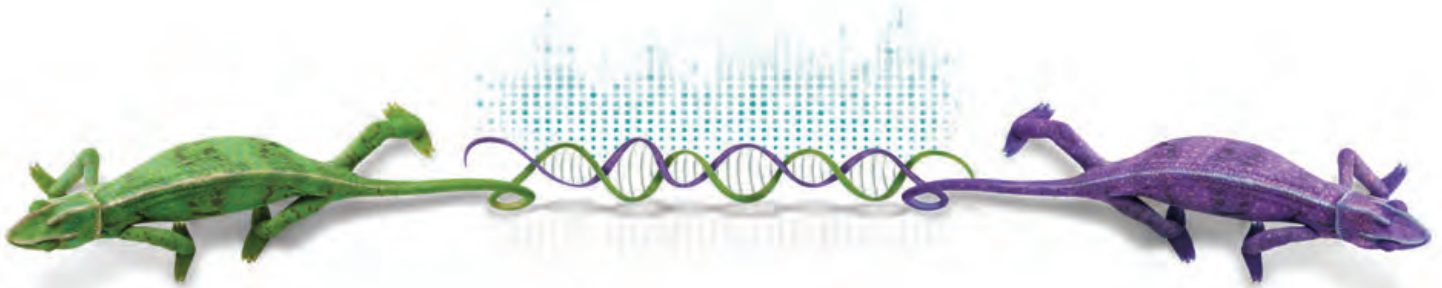
2017 : 1,73 milliard \$
2016 : 1,67 milliard \$



Visitez [telus.com/smarthome](https://www.telus.com/smarthome) pour apprendre comment vous brancher

Brillons ensemble et créons un futur plus simple

Ensemble, nous comblons les fossés numérique et socioéconomique, ce qui nous permet à tous d'être connectés, en sécurité et en santé dans notre monde virtuel.



Comblers les fossés

Nous relierons les Canadiens à l'information et aux personnes qui comptent le plus pour eux. Grâce à nos réseaux d'avant-garde, nos technologies évoluées et nos solutions sociales novatrices, nous aidons les citoyens à participer pleinement à notre monde de plus en plus numérique.

En 2017, nous avons lancé le programme Mobility for Good de TELUS en C.-B. pour offrir un téléphone intelligent et un forfait gratuits à des jeunes adultes quittant leur famille d'accueil en route vers l'autonomie. Le programme permet à ces jeunes d'accéder aux services et aux ressources qui leur sont nécessaires, comme la formation professionnelle et les offres d'emploi, et de rester en contact avec leurs réseaux de soutien. Il leur donne aussi accès à l'alphabétisation numérique et à TELUS AVERTI, notre programme gratuit de sensibilisation à l'utilisation sécuritaire d'Internet et de téléphones intelligents, pour les aider à se protéger en ligne. Nous étendrons le programme à l'Ontario en 2018.

Cette initiative s'inspire de notre programme Branché pour l'avenir TELUS lancé en 2016 en C.-B., et en 2017 en Alberta, qui offre à des familles à faible revenu un service Internet et des ordinateurs abordables financés par TELUS, ainsi que des programmes d'alphabétisation numérique.

Transformer les soins de santé

Nous obtenons de remarquables résultats en santé grâce à des solutions technologiques novatrices qui contribuent à offrir de meilleurs soins aux patients tout en allégeant le fardeau du système de soins de santé. Nous collaborons avec les autorités de la santé et nos partenaires communautaires afin de bâtir un système de

soins de santé plus viable qui permet de rehausser la satisfaction des patients, d'améliorer leur expérience et d'accroître leur sécurité, ainsi que d'améliorer l'accès clinique et de réduire les coûts.

Par exemple, TELUS Santé a conclu un partenariat avec Médecins du Monde, organisme international qui procure des soins médicaux aux personnes vulnérables, pour créer l'une des premières cliniques de santé mobiles au Canada. Située à Montréal, la clinique mobile met à profit la technologie de TELUS Santé pour rejoindre les personnes marginalisées et leur apporter les soins qu'il leur faut. Équipée de la connectivité réseau Wi-Fi LTE de TELUS et des dossiers médicaux électroniques de TELUS Santé, la clinique mobile permet aux médecins d'offrir des soins médicaux cruciaux aux personnes vulnérables et d'améliorer leur santé. En 2017, plus de 2 000 patients ont reçu des soins médicaux à la clinique, ce qui porte le nombre de patients à plus de 4 000 depuis le lancement du programme en 2014. L'ouverture de deux nouvelles cliniques mobiles en Colombie-Britannique est prévue pour 2018.

Prendre soin de notre planète

Nous nous efforçons sans relâche à promouvoir un environnement toujours plus sain et durable. En 2017, nous avons étendu notre partenariat à long terme avec Conservation de la nature Canada (CNC) en devenant son partenaire officiel en technologie et innovation. Notre consentement à verser 750 000 \$ sur trois ans permet à CNC de se procurer la technologie la plus récente, comme la connectivité Internet, la capacité de transmission de données, du matériel, un réseau étendu et de nouveaux systèmes téléphoniques. Cette technologie l'aidera à mieux protéger 1,2 million d'hectares d'habitats naturels, dont certains abritent les espèces les plus menacées au Canada.



Donner un million d'heures

En 2017, pour célébrer le 150^e du Canada, les membres de l'équipe TELUS, tout comme les Canadiens des quatre coins du pays, ont donné plus d'un million d'heures de bénévolat au soutien de nos collectivités et à l'amélioration des retombées sociales.

Nous attachons une grande importance à ce que nos immeubles soient conçus selon les normes LEED (de l'anglais *Leadership in Energy and Environmental Design*) les plus élevées. À l'heure actuelle, TELUS est le seul grand titulaire de domaine à bail au pays dont les immeubles sont certifiés LEED. Notre nouvelle tour de bureaux à Calgary, TELUS Sky, est construite selon les critères LEED Platine et devrait être prête en 2019.

Pour en savoir plus au sujet de nos pratiques de durabilité, visitez sustainability.telus.com/fr.

Soutenir l'éducation et assurer la sécurité des Canadiens en ligne

Nous reconnaissons l'importance de l'éducation dans la responsabilisation des jeunes et la préparation de leur avenir, et c'est pourquoi nous cherchons toujours des occasions de soutenir financièrement des programmes éducatifs destinés aux jeunes et d'utiliser la technologie pour assurer l'égalité d'accès à l'éducation. De plus, comme les interactions sont de plus en plus numériques, nous demeurons déterminés à aider les Canadiens à se protéger en ligne.

Élément important de notre stratégie numérique, TELUS AVERTI offre aux Canadiens de tous âges une formation et des ressources innovantes sur l'utilisation responsable et sécuritaire d'Internet. Dans le cadre de ce programme, nous donnons aux jeunes des connaissances et des outils essentiels qui peuvent les aider à reconnaître et à combattre la cyberintimidation et à savoir se protéger et protéger leurs amis dans notre société numérique. En 2017, plus de 1,7 million d'internautes ont participé à TELUS AVERTI.

De concert avec l'Organisme UNIS, notre partenaire caritatif et éducatif depuis 10 ans, nous inspirons les jeunes à façonner

le changement social. TELUS est le cocommanditaire en titre national de la Journée UNIS, la plus grande série d'événements d'éducation et de responsabilisation des jeunes en Amérique du Nord qui réunit des adolescents et des préadolescents engagés avec des conférenciers de renommée mondiale et des personnes ayant surmonté l'adversité. L'an dernier, 136 000 jeunes ont participé aux 11 événements de la Journée UNIS tenus partout au Canada.

De plus, TELUS a récemment collaboré avec l'Organisme UNIS pour développer un curriculum scolaire conjoint qui traite de la cyberintimidation et de la citoyenneté numérique, et utilise des ressources de TELUS AVERTI. Le curriculum, qui a été distribué à 6 000 écoles et groupes du Canada en 2017, comprend des ressources éducatives et des plans de cours conçus pour aider les jeunes à s'élever au-dessus de la cyberintimidation et à réaliser des changements positifs dans leurs collectivités.

Aider ceux dans le besoin

Notre équipe est déterminée à s'investir dans les causes sociales et à apporter son soutien à ceux qui en ont le plus besoin. Guidés par notre devise d'investissement communautaire – nous donnons où nous vivons – nous sommes fermement résolus à laisser une empreinte bénéfique dans nos collectivités. Notre vision est de bâtir des collectivités fortes et durables, notamment en donnant aux jeunes les moyens de réaliser leur plein potentiel.

En 2017, TELUS et les membres de son équipe, en poste et retraités, ont versé plus de 45 millions de dollars à des organismes caritatifs et communautaires et consacré un million d'heures au bénévolat.

Nous montrons la voie en prêtant main-forte

Ensemble, nous cherchons des occasions d'exercer une influence positive et de participer à bâtir des collectivités fortes, saines et durables. Voici certaines des contributions de notre équipe de la haute direction.



Phil Bates
Vice-président à la direction (VPD), Exploitation et transformation de l'entreprise
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)
Au service de TELUS depuis : 2003
Membre de la direction depuis : 2015
Titres de TELUS : 107 128

Phil Bates prépare des trousseaux de confort avec d'autres membres de l'équipe au TELUS Garden, à Vancouver, en Colombie-Britannique.



Josh Blair fait du jardinage au Dr. Peter AIDS Centre en compagnie de sa conjointe, Andrea Martin Blair, et de ses fils Henry et Ethan, à Vancouver, en Colombie-Britannique.

Josh Blair
Chef des affaires de l'entreprise; VPD, TELUS Santé et Solutions d'affaires, Ouest du Canada; et président du conseil, TELUS International
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)
Au service de TELUS depuis : 1995
Membre de la direction depuis : 2007
Titres de TELUS : 325 206



Doug French
VPD et chef des services financiers
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)
Au service de TELUS depuis : 2000 (Clearnet : 1996)
Membre de la direction depuis : 2016
Titres de TELUS : 75 123

Doug French (à gauche) au Dr. Peter AIDS Centre, en compagnie de sa conjointe, Ann, de ses filles Samantha et Rachel et de son père, Don, à Vancouver, en Colombie-Britannique.



David Fuller participe à la Marche pour la guérison du diabète TELUS-FRDJ en compagnie de sa conjointe, Carmen, à Toronto, en Ontario.

David Fuller
VPD et président, Solutions consommateurs et Solutions aux PME de TELUS
Lieu : Toronto (Ontario)
Au service de TELUS depuis : 2004
Membre de la direction depuis : 2014
Titres de TELUS : 201 676



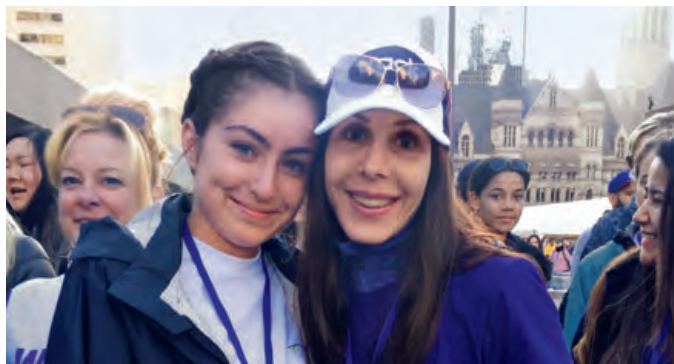
Tony Geheran
VPD et président,
Réseaux à large bande
Lieu : Vancouver
(Colombie-Britannique)
Au service de TELUS
depuis : 2001
Membre de la direction
depuis : 2015
Titres de TELUS : 119 205

Tony Geheran participe à la cérémonie d'inauguration des maisons du projet Carter Place d'Habitat pour l'humanité, à Edmonton, en Alberta.



François Gratton travaille à l'aménagement paysager de l'organisme Le Phare Enfants et Familles avec sa fille, Stéphanie, et son fils, Alexandre, à Montréal, au Québec.

François Gratton
VPD, Solutions partenaires,
et président, Solutions d'affaires
Est du Canada et TELUS Québec
Lieu : Montréal (Québec)
Au service de TELUS depuis : 2008
(Emergis : 2002)
Membre de la direction depuis : 2015
Titres de TELUS : 121 553



Sandy McIntosh (à droite) participe à la marche One Walk to Conquer Cancer avec sa nièce, Zoe Dicaire, à Toronto, en Ontario.

Sandy McIntosh
VPD, Personnes et culture,
et chef des Ressources humaines
Lieu : Toronto (Ontario)
Au service de TELUS depuis : 2007
Membre de la direction depuis : 2015
Titres de TELUS : 108 699



Monique Mercier (à droite) défile avec Nicole Bleau lors de la Pride Parade à Vancouver, en Colombie-Britannique.

Monique Mercier
VPD, Affaires corporatives, chef des
services juridiques et de la gouvernance
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)
Au service de TELUS depuis : 2008
(Emergis : 1999)
Membre de la direction depuis : 2011
Titres de TELUS : 113 622



Eros Spadotto
VPD, Stratégie de technologie
Lieu : Toronto (Ontario)
Au service de TELUS
depuis : 2000 (Clearnet : 1995)
Membre de la direction
depuis : 2005
Titres de TELUS : 175 349

Eros Spadotto prépare des sacs à dos pour des enfants dans le besoin à Ottawa, en Ontario.

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



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

Nous communiquons avec clarté et transparence

Nous avons rencontré des membres de notre équipe de la haute direction en vue d'obtenir leurs avis sur des sujets importants pour nos investisseurs, comme nos investissements générationnels dans les réseaux évolués à large bande, le climat concurrentiel et nos stratégies de croissance.

JB

Josh Blair

Chef des affaires de l'entreprise;
Vice-président à la direction (VPD),
TELUS Santé et Solutions
d'affaires, Ouest du Canada;
et président du conseil,
TELUS International

DF

David Fuller

VPD et président,
Solutions consommateurs
et Solutions aux PME
de TELUS

MM

Monique Mercier

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

ES

Eros Spadotto

VPD, Stratégie de technologie

Comment les Canadiens bénéficieront-ils des investissements de TELUS dans la large bande?

ES

Nos investissements pour faire évoluer nos réseaux à large bande et notre dynamisme à mettre en marché des technologies de pointe ont des retombées extraordinaires pour les Canadiens. Grâce à notre réseau TELUS PureFibre, qui s'étend maintenant à 109 collectivités en C.-B., en Alberta et au Québec, nous répondons aux demandes des Canadiens qui veulent une fiabilité accrue, des débits ultrarapides et une pérennité de l'infrastructure. À l'heure actuelle, nous développons des solutions qui peuvent supporter des débits résidentiels de plus de 1 Gbps, l'amplification des sorties à large bande passante et des services de réalité virtuelle. Dans la même veine, en 2017, quatre sources indépendantes réputées qui évaluaient les réseaux canadiens ont souligné le rendement supérieur de notre réseau 4G LTE. Ce réseau apporte une fiabilité accrue et des débits plus rapides à 99 % de la population. Nos investissements dans la large bande procurent aux Canadiens les solutions les plus avancées et influencent le développement économique en permettant aux entreprises de tirer profit de nos réseaux de pointe pour être concurrentielles à l'échelle mondiale. L'attention de notre équipe demeure axée sur la consolidation de notre position de chef de file dans le secteur de la mobilité, sur l'accélération de l'évolution des réseaux à large bande de TELUS et sur le déploiement de la technologie 5G dans les prochaines années.

Que fait TELUS pour se démarquer de la concurrence?

DF

Le climat dans lequel nous exerçons nos activités est de plus en plus concurrentiel et, en 2017, nous avons accentué notre rayonnement en excellence de service. Nos clients profitent d'un réseau de qualité supérieure et d'une talentueuse équipe déterminée à fournir une expérience client exceptionnelle. Nous cherchons toujours de nouveaux moyens pour que nos clients aient à portée de main l'information dont ils ont besoin. En 2017, nous avons rehaussé notre expérience numérique en investissant dans notre appli Mon compte, qui a été téléchargée plus d'un million de fois. Nous offrons notamment notre gamme de solutions numériques de pointe axées sur le mode de vie à partir de plus de 1 900 points de distribution, dont 14 boutiques Expérience branchée. Nous avons considérablement accentué notre présence locale au Manitoba, où nos clients bénéficient maintenant de notre investissement de 70 millions de dollars dans le réseau 4G LTE le plus étendu de la province. Cependant, ce sont les membres de notre équipe qui nous permettent de briller, en accordant la priorité aux clients, en s'efforçant d'être aussi transparents que possible et en investissant dans nos collectivités. La confiance en notre marque et en nos réseaux d'avant-garde TELUS PureFibre et réseau primé LTE mobile constitue une solution gagnante pour TELUS. Notre équipe continuera inlassablement à se distinguer par l'innovation et l'excellence du service à la clientèle, en 2018 et bien après.

« Nos clients profitent d'un réseau de qualité supérieure et d'une talentueuse équipe déterminée à fournir une expérience client exceptionnelle. »

David Fuller

« Nos investissements dans la large bande procurent aux Canadiens les solutions les plus avancées et influencent le développement économique. »

Eros Spadotto

Quels sont les derniers développements de la réglementation sur les télécommunications?



Nous entretenons de bonnes relations avec le gouvernement et les organismes de réglementation.

Notre secteur est en tête de liste des priorités du gouvernement, dès qu'il s'agit de connectivité, d'abordabilité et de concurrence. Le gouvernement a souligné l'importance de créateurs de réseaux comme TELUS et le besoin de maintenir un environnement propice aux investissements. Nous avons conclu un partenariat avec le gouvernement du Canada au moyen du programme Brancher pour innover. Nous avons engagé, avec le gouvernement du Québec, près de 45 millions de dollars pour donner l'accès à nos réseaux à large bande à des collectivités mal desservies et faire profiter plus de Canadiens de notre technologie de classe mondiale. En termes de connectivité et d'abordabilité, nous avons démontré de manière proactive à ces gouvernements que nos marques TELUS, Koodo et Public Mobile offrent aux citoyens une expérience mobile presque omniprésente, ainsi que des choix, de la flexibilité et des prix abordables. Notre effort concerté d'accorder la priorité aux clients et de répondre à leurs besoins est au cœur de nos activités, et se reflétera dans nos représentations sur les règles touchant les enchères du spectre, sur l'itinérance obligatoire et sur l'accès de gros.

Comment les investissements dans la large bande stimulent-ils l'innovation?



Nous sommes résolument en faveur de l'innovation et des technologies qui améliorent la vie des Canadiens.

Nous travaillons à la création de nouvelles technologies à large bande. Nous mettons à profit les technologies de réseaux convergents pour soutenir les maisons, les entreprises et les villes intelligentes et les applis en soins de santé de demain. En 2017, nous avons avancé le déploiement de TELUS PureFibre, qui dessert maintenant 1,44 million de foyers et d'entreprises. Nous avons également franchi un nouveau cap en capacités mobiles 5G dans notre Labo virtuel, comme notre fructueux projet pilote 5G connectivité sans fil jusqu'au



« Nous avons démontré de manière proactive à ces gouvernements que nos marques offrent aux citoyens des choix, de la flexibilité et des prix abordables. »

Monique Mercier

« Par l'intermédiaire de TELUS Santé, nous continuons à tenir notre engagement d'améliorer la santé des Canadiens en leur offrant de meilleures données sur la santé à meilleur prix. »

Josh Blair

domicile et l'optimisation du spectre de la bande de 3,5 GHz pour obtenir des débits de téléchargement éclipsant les 2 Gbps. Ces avancées font du Canada un chef de file dans la recherche 5G à l'échelle mondiale et jettent les bases qui permettront d'offrir une nouvelle génération de services. Nous sommes également devenus la première entreprise canadienne à déployer la technologie d'accès assisté sous licence qui atteint des débits de communication sans fil sans précédent de presque 1 Gbps. Notre solution Réseau intelligent pour les entreprises a été nommée « Produit/service le plus innovateur pour les exploitants » par Telecom Review et procure aux entreprises les réseaux définis par logiciel et les réseaux virtualisés du futur.

Comment TELUS se compare-t-elle à ses concurrents dans le secteur des services mobiles?

DF

Le succès de nos services mobiles commence par l'excellence de la portée, de la vitesse et de la qualité de notre réseau, à laquelle se greffe notre détermination

d'accorder la priorité aux clients et de leur procurer la meilleure expérience client du secteur. Il en résulte que TELUS a reçu le plus faible nombre de plaintes déposées auprès de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision, par rapport à ses concurrents nationaux. Nos clients demeurent plus longtemps avec nous, notre taux de fidélisation de la clientèle étant le plus élevé du secteur. Pendant quatre années complètes, TELUS a enregistré un taux de désabonnement du service mobile postpayé de moins de 1 %. Nous avons atteint ce niveau d'excellence en mettant l'accent sur ce qui compte le plus pour nos clients, notamment l'élimination de sources d'insatisfaction et l'amélioration de nos services libre-service, ce qui pousse nos clients à faire affaire avec nous. Nos offres de services mobiles et résidentiels groupés, ainsi que nos forfaits famille et gamme de fonctions qui permettent aux clients de mieux gérer leur utilisation de données au moyen d'avis en temps réel, sont des incitatifs convaincants pour choisir TELUS et y rester.

Comment TELUS International maintiendra-t-elle son parcours de croissance?

JB

TELUS International (TI), sous la direction de Jeffrey Puritt, président et chef de la direction, demeure résolue à fournir des centres de contact, des processus d'affaires et des solutions informatiques hors pair à ses clients mondiaux.

Elle mise sur sa talentueuse équipe de 30 000 membres qui sert les clients dans plus de 35 langues. Nous nous associons à des organismes qui comme nous veulent offrir une expérience client de classe mondiale en les aidant à fournir de meilleurs services à leurs clients. TI continue à se concentrer sur la croissance. Elle a donc fait, en 2017, l'acquisition de Voxpro, ce qui a accentué sa présence aux États-Unis et a augmenté sa capacité en Europe et en Asie. De plus, l'acquisition de Xavient, et la diversité de la clientèle et les solutions informatiques de nouvelle génération aux États-Unis et en Inde qui en découlent, l'aident à maintenir une trajectoire de croissance d'au moins 10 %. Ces acquisitions stratégiques contribueront à l'expansion de TI, de ses capacités clés, de sa liste de clients cibles et des zones géographiques dans lesquelles elle exerce ses activités. Elles auront une incidence favorable sur la santé de TELUS et de TI à long terme. Mais surtout, TI apporte toujours plus de diversification au profil de croissance à long terme de TELUS et sa croissance soutient nos investissements générationnels dans les réseaux à large bande au Canada.

Comment TELUS Santé contribue-t-elle à la croissance de TELUS?

JB

Par l'intermédiaire de TELUS Santé, nous continuons à tenir notre engagement d'améliorer la santé des Canadiens en leur offrant de meilleures données sur la santé à meilleur prix. Nous investissons pour mettre sur le marché des solutions axées sur le patient qui améliorent la transmission de l'information dans le continuum des soins de santé. Nos acquisitions récentes – comme celles de Kroll, société complémentaire en logiciels de gestion de pharmacie, et de Practimax, solution évoluée pour dossiers médicaux électroniques – ont particulièrement élargi notre gamme de services. Nous avons également lancé MedDialog afin que les médecins puissent communiquer entre eux de façon numérique et sécuritaire à propos des soins à donner à leurs patients tout en allégeant le processus de communication, en rendant leur pratique plus efficace et en offrant de meilleurs soins aux patients. De plus, nous collaborons avec Inforoute Santé du Canada afin d'apporter son service d'ordonnances électroniques aux médecins, pharmaciens et consommateurs partout au Canada, en commençant par l'Alberta et l'Ontario. Ce ne sont que quelques exemples de nos efforts continus pour devenir le partenaire de choix en technologie de l'information des médecins, pharmaciens, fournisseurs de soins de santé complémentaires, assureurs et consommateurs canadiens.

Conseil d'administration



1 R.H. (Dick) Auchinleck,
président du conseil de TELUS
Domicile : Victoria (Colombie-Britannique)
Administrateur depuis : 2003
Titres de TELUS : 192 765

2 Raymond T. Chan
Domicile : Calgary (Alberta)
Administrateur depuis : 2013
Comités de TELUS : Retraite et
Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 36 802

3 Stockwell Day
Domicile : Vancouver (Colombie-Britannique)
Administrateur depuis : 2011
Comités de TELUS : Ressources humaines
et rémunération; et président, Retraite
Titres de TELUS : 34 621

4 Lisa de Wilde
Domicile : Toronto (Ontario)
Administratrice depuis : 2015
Comités de TELUS : Gouvernance
et Retraite
Titres de TELUS : 14 311

5 Darren Entwistle
Domicile : Vancouver (Colombie-Britannique)
Administrateur depuis : 2000
Titres de TELUS : 605 113

6 Mary Jo Haddad
Domicile : Oakville (Ontario)
Administratrice depuis : 2014
Comité de TELUS : Présidente,
Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 21 736

7 Kathy Kinloch
Domicile : Vancouver (Colombie-Britannique)
Administratrice depuis : 2017
Comité de TELUS : Audit
Titres de TELUS : 4 338

8 John S. Lacey
Domicile : Thornhill (Ontario)
Administrateur depuis : 2000
Comités de TELUS : Gouvernance et
Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 160 007

9 William (Bill) A. MacKinnon
Domicile : Toronto (Ontario)
Administrateur depuis : 2009
Comité de TELUS : Président, Audit
Titres de TELUS : 76 044

10 John Manley
Domicile : Ottawa (Ontario)
Administrateur depuis : 2012
Comités de TELUS : Retraite; et président,
Gouvernance
Titres de TELUS : 36 202

11 Sarabjit (Sabi) S. Marwah
Domicile : Toronto (Ontario)
Administrateur depuis : 2015
Comités de TELUS : Audit et Gouvernance
Titres de TELUS : 20 094

12 Claude Mongeau
Domicile : Montréal (Québec)
Administrateur depuis : 2017
Comité de TELUS : Audit
Titres de TELUS : 71 746

13 David Mowat
Domicile : Edmonton (Alberta)
Administrateur depuis : 2016
Comités de TELUS : Audit et
Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 15 499

14 Marc Parent
Domicile : Montréal (Québec)
Administrateur depuis : 2017
Comité de TELUS : Audit
Titres de TELUS : 1 553

Les titres de TELUS représentent la totalité des actions ordinaires et des unités d'actions différées (des unités d'actions incessibles dans le cas de Darren Entwistle) détenues au 31 décembre 2017.



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

Nous avons à cœur la bonne gouvernance et l'intégrité

Ensemble, nous sommes déterminés à suivre des pratiques saines et efficaces en matière de gouvernance et de présentation d'une information fidèle et complète. Nos efforts en vue d'améliorer nos pratiques nous aident à faire preuve d'une grande transparence et à assurer l'intégrité de nos gestes.

Guider notre entreprise

Nous avons annoncé la nomination de trois nouveaux administrateurs en 2017. Kathy Kinloch et Claude Mongeau ont été élus administrateurs en mai, et Marc Parent s'est joint au conseil en novembre. Ensemble, Kathy, Claude et Marc apportent un important bagage d'expertise stratégique, d'expérience à l'égard des principaux marchés et de connaissances approfondies des domaines, qui s'harmonisent avec notre vision et notre stratégie commerciale.

Nous avons mis à exécution notre plan de relève pour les présidents de comité en mai 2016 en nommant Mary Jo Haddad, en succession à John Lacey, à titre de présidente du comité des Ressources humaines et de la rémunération en 2017. John demeure membre du comité et agit comme personne-ressource en aidant le conseil à assurer une transition sans heurt, dans un esprit de continuité et de stabilité.

Promouvoir la diversité

Nous reconnaissons que la culture de la diversité constitue un avantage concurrentiel majeur et permet au conseil de tirer parti d'un vaste éventail d'expériences et de perspectives qui reflètent mieux les collectivités et les clients auxquels nous offrons nos services. Conformément à notre politique de diversité administrative du conseil, nous fixons les objectifs suivants : compter, d'ici 2017, au moins 30 % d'administrateurs d'origines diverses et au moins 30 % de chaque sexe d'ici la fin de 2018.



Il est possible de consulter la description complète des pratiques de gouvernance de TELUS, dont le Guide sur la politique du conseil d'administration et de l'information sur nos pratiques de gouvernance par rapport à celles requises par la Bourse de New York dans la circulaire d'information de 2018 de TELUS ou à l'adresse telus.com/governance

Actuellement, 38 % (cinq membres) de nos administrateurs indépendants reflètent cette diversité, ce qui dépasse notre objectif établi à 30 %. De plus, 23 % (trois membres) sont des femmes et nous comptons atteindre notre objectif de 30 % de chaque sexe en 2018.

Mériter la confiance de nos partenaires

Chez TELUS, nous observons des normes d'éthique élevées dans tout ce que nous entreprenons. Ensemble, nous savons que le partage du même souci de l'intégrité et la promotion d'une culture de communication ouverte jettent les bases qu'il nous faut pour mériter la confiance de nos clients, de nos investisseurs et des membres de notre équipe.

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

En 2017, nous nous sommes mobilisés en vue d'aider nos partenaires à mieux comprendre notre engagement à protéger les renseignements personnels et à faire preuve de transparence sur la manière dont nous recueillons, utilisons et sécurisons l'information. Nous avons amélioré notre formation sur la protection de la vie privée en ajoutant un cours de formation obligatoire indépendant à suivre annuellement. Nous avons aussi mis à jour notre code de confidentialité et notre engagement à cet égard en précisant le contenu et en simplifiant l'information pour faciliter les recherches de nos clients sur notre site Web et les aider à comprendre nos pratiques de protection de la vie privée. En outre, nous avons mis en place un cadre détaillé sur la gestion du respect de la vie privée qui intègre divers contrôles et pratiques pour protéger la vie privée de nos clients et des membres de notre équipe. Pour plus de précisions, visitez l'adresse telus.com/vieprivee.

Meilleures pratiques bien établies en matière de gouvernance



Nous maintenons la LigneÉthique réservée aux questions et aux plaintes anonymes et confidentielles sur les contrôles internes et les questions d'éthique. Ce service, assuré par une entreprise indépendante, est offert dans plusieurs langues, 24 heures sur 24, aux appelants internes et externes. En 2017, pour la 15^e année de suite, de tous les appels reçus, aucun n'impliquait un manquement de la part d'un membre de l'équipe jouant un rôle important dans le contrôle interne de l'information financière.

Encourager la communication

Nous accordons une grande importance à la communication avec nos partenaires et au dialogue honnête et ouvert, ce dont témoigne notre politique d'engagement des actionnaires. Nous reconnaissons que la communication régulière et opportune aide les investisseurs à prendre des décisions éclairées et judicieuses en matière de placement.

En 2017, nous avons participé à de nombreuses conférences et tournées à l'intention des investisseurs et nous avons rencontré beaucoup d'investisseurs institutionnels au Canada, aux États-Unis et en Europe. De plus, Dick Auchinleck, président du conseil de TELUS, et certains membres de la haute direction, ont rencontré des représentants de la Coalition canadienne pour une bonne

gouvernance pour discuter de notre programme en matière de durabilité et des bonnes pratiques dans ce domaine. Vous pouvez les visionner ou vous renseigner sur les activités à venir à l'adresse telus.com/investors.

Être reconnus pour nos efforts

Nous continuons d'être reconnus pour l'excellence de notre gouvernance d'entreprise et la transparence de notre information. Ainsi, en 2017, nous avons reçu le Prix d'excellence dans la catégorie Information sur la gouvernance d'entreprise et un prix Or dans la catégorie Information d'entreprise des Comptables professionnels agréés du Canada. De plus, notre rapport annuel 2016 a été classé premier au monde dans le secteur des télécommunications d'après l'*Annual Report on Annual Reports* de 2017 de *ReportWatch*, classement international établi en fonction des secteurs d'activité.



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

Nous créons une valeur extraordinaire pour nos actionnaires

Ensemble, nous avons livré une solide performance financière en 2017, atteignant nos objectifs de croissance tant au chapitre des produits que des bénéfices pour la septième année de suite sans jamais cesser d'investir dans nos réseaux à large bande évolués et de procurer à nos actionnaires un rendement appréciable.

Croissance et valeur pour l'actionnaire : nous brillons ensemble

Nos résultats financiers de 2017 sont le reflet de notre croissance rentable dans nos secteurs d'activité, mobile et filaire. Le nombre brut exceptionnel de nouveaux abonnés aux services mobiles postpayés, conjugué au plus faible taux de désabonnement de l'industrie, nous a permis de connaître notre plus forte croissance de la clientèle depuis 2013. La demande toujours croissante pour les services de transmission de données est aussi à l'origine de la croissance soutenue des produits moyens par abonné. Dans le secteur filaire, la hausse marquée d'abonnés aux services de télévision et Internet haute vitesse, et son rendement financier positif, nous a permis de ralentir le rythme de désabonnement des lignes d'accès au réseau existantes à marge élevée. Nous avons également réalisé des acquisitions stratégiques afin de soutenir les activités diversifiées de TELUS Santé et de TELUS International.

En 2017, nos dépenses d'investissement ont atteint leur maximum, soit le chiffre record de 3,1 milliards de dollars et nous arrivons à mi-parcours dans la construction de notre réseau à fibre optique. Ayant généré des flux de trésorerie disponibles de 966 millions de dollars en 2017, nous prévoyons une hausse de plus de 37 pour cent en 2018, grâce à nos investissements stratégiques et mesures d'efficacité opérationnelle, qui continuent à dégager une croissance rentable sur nos principaux marchés.

Nous avons poursuivi notre programme de croissance du dividende, qui demeure inégalé dans le secteur. Ainsi, nous avons versé plus de 1,1 milliard de dollars en dividendes au cours de l'exercice, et nos actionnaires ont pu profiter d'un rendement total annuel de 16 pour cent en 2017. Il s'agit de la septième année sur huit où TELUS procure un rendement annuel aux actionnaires d'au moins dix pour cent, ce qui témoigne de notre engagement envers une stratégie au soutien de mesures avantageuses pour les actionnaires malgré les pressions de la conjoncture économique et de la concurrence.

Montrer la voie à suivre

Dans cette optique, nous continuerons d'offrir de la valeur aux investisseurs et de soutenir jusqu'à la fin de 2019 notre programme de croissance du dividende en ciblant une hausse annuelle de 7 à 10 pour cent. Nous comptons y arriver grâce aux mesures suivantes :

- En menant à bien notre stratégie de croissance rentable
- En conservant notre excellent bilan et en gérant avec soin les capitaux au fil du temps
- En maximisant la valeur de nos placements pour favoriser la croissance rentable et des flux de trésorerie disponibles positifs
- En poursuivant nos mesures d'efficacité opérationnelle afin d'optimiser notre structure de coûts.

Objectifs consolidés pour 2018¹

4 à 6 %

Produits

13,835 à 14,100 milliards \$

4 à 7 %

BAIIA ajusté²

5,105 à 5,230 milliards \$

3 à 9 %

Bénéfice par action de base

2,53 à 2,68 \$

~ 2,85
milliards \$

Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)

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

² Pour la définition de cette mesure non conforme aux PCGR, consulter la rubrique 11 du rapport de gestion dans le présent rapport.

« Nous avons poursuivi notre programme de croissance du dividende, qui demeure inégalé dans le secteur.

Ainsi, nous avons versé plus de 1,1 milliard de dollars en dividendes au cours de l'exercice, et nos actionnaires ont pu profiter d'un rendement total annuel de 16 pour cent en 2017. »

La responsabilité sociale des entreprises est gravée dans notre ADN. Dans nos stratégies, nos activités et notre information, nous adoptons une approche intégrée pour avoir un modèle d'affaires résilient qui tient compte des risques et des occasions que les questions environnementales et sociales suscitent. En tant que membre fondateur du projet Prince's Accounting for Sustainability, nous essayons de démontrer le rôle que peuvent jouer la finance et les affaires dans la création d'un monde plus sain et plus durable.

Notre engagement envers nos clients, nos communautés et les membres de notre équipe est indissociable de notre succès. Il est à la base de notre culture de classe mondiale. Il stimule les membres hautement dévoués de notre équipe qui font passer les clients d'abord. Il contribue à notre succès financier durable et à la création de valeur pour nos investisseurs.

Créer une valeur constante

Notre stratégie éprouvée, qui consiste à offrir aux Canadiens les meilleures solutions en investissant dans la technologie, la fiabilité du réseau et nos capacités futures, continuera d'alimenter notre croissance, notre leadership au sein de l'industrie et notre rendement pour l'actionnaire inégalé dans l'industrie. En poursuivant sur notre lancée de 2017, nous travaillerons sans relâche pour réaliser nos engagements financiers et permettre à TELUS de briller avec vous en 2018 et par la suite.

Cordialement,



Doug French

Vice-président à la direction et chef des services financiers
16 février 2018

Revue financière

30–31

Lettre du chef des services financiers aux investisseurs

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

32–37

Statistiques financières et opérationnelles

Information financière et données opérationnelles, annuelles et trimestrielles

38–110

Rapport de gestion

Présentation de notre situation financière et de notre performance financière

111–174

États financiers consolidés

États financiers consolidés de 2017 et notes annexes

175–Couverture arrière

Ressources supplémentaires pour les investisseurs

Glossaire, renseignements à l'intention des investisseurs et raisons d'investir dans TELUS



Information financière annuelle consolidée

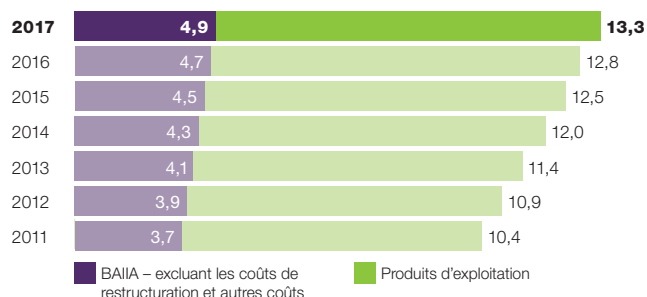
Consolidé

Compte de résultats (en millions)	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Produits d'exploitation	13 304 \$	12 799 \$	12 502 \$	12 002 \$	11 404 \$	10 921 \$	10 397 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements ¹	8 391	8 091	8 014	7 711	7 288	7 014	6 697
BAlIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts ¹	4 913	4 708	4 488	4 291	4 116	3 907	3 700
Coûts de restructuration et autres coûts ²	139	479	226	75	98	48	35
BAlIA ¹	4 774	4 229	4 262	4 216	4 018	3 859	3 665
Amortissements	2 169	2 047	1 909	1 834	1 803	1 865	1 810
Bénéfice d'exploitation	2 605	2 182	2 353	2 382	2 215	1 994	1 855
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	573	520	447	443	424	374	383
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	–	–	–	13	23	–	–
Bénéfice avant impôt	2 032	1 662	1 906	1 926	1 768	1 620	1 472
Charge d'impôt sur le résultat	553	426	524	501	474	416	346
Bénéfice net	1 479 \$	1 236 \$	1 382 \$	1 425 \$	1 294 \$	1 204 \$	1 126 \$
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires ³	1 460 \$	1 223 \$	1 382 \$	1 425 \$	1 294 \$	1 204 \$	1 130 \$

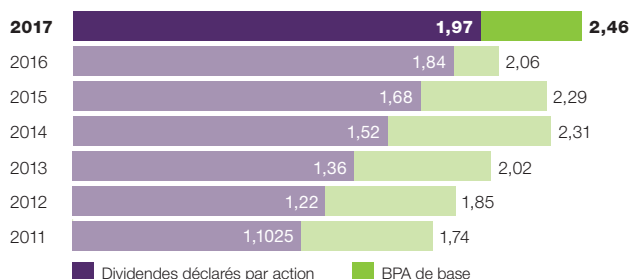
Information sur les actions ³	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Nombre moyen pondéré total de base d'actions en circulation (en millions)	593	592	603	616	640	651	649
Nombre d'actions en circulation en fin d'exercice (en millions)	595	590	594	609	623	652	650
Bénéfice par action (BPA) de base	2,46 \$	2,06 \$	2,29 \$	2,31 \$	2,02 \$	1,85 \$	1,74 \$
Dividendes déclarés par action ordinaire	1,97	1,84	1,68	1,52	1,36	1,22	1,1025

Situation financière (en millions)	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Immobilisations, au coût ⁴	47 958 \$	46 684 \$	44 686 \$	41 512 \$	38 575 \$	37 189 \$	36 586 \$
Amortissement cumulé ⁴	25 932	25 856	24 965	24 592	23 616	22 843	22 469
Total des actifs	29 548	27 729	26 406	23 217	21 566	20 445	19 931
Dette nette ⁵	13 422	12 652	11 953	9 393	7 592	6 577	6 959
Total des capitaux investis ⁶	21 634	20 546	19 566	16 809	15 576	14 223	14 461
Dette à long terme	12 256	11 604	11 182	9 055	7 493	5 711	5 508
Capitaux propres	8 263	7 936	7 672	7 454	8 015	7 686	7 513

PRODUITS D'EXPLOITATION ET BAlIA – EXCLUANT LES COÛTS DE RESTRUCTURATION ET AUTRES COÛTS¹ (en milliards de dollars)



DIVIDENDES DÉCLARÉS PAR ACTION³ ET BPA DE BASE³ (en dollars)



Information financière trimestrielle consolidée

Consolidé

Compte de résultats (en millions)	T4 2017	T3 2017	T2 2017	T1 2017	T4 2016	T3 2016	T2 2016	T1 2016
Produits d'exploitation	3 467 \$	3 366 \$	3 273 \$	3 198 \$	3 305 \$	3 238 \$	3 148 \$	3 108 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements ¹	2 284	2 134	2 040	1 933	2 188	2 047	1 936	1 920
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts ¹	1 183	1 232	1 233	1 265	1 117	1 191	1 212	1 188
Coûts de restructuration et autres coûts ²	60	36	39	4	348	60	23	48
BAIIA ¹	1 123	1 196	1 194	1 261	769	1 131	1 189	1 140
Amortissements	564	547	526	532	533	515	499	500
Bénéfice d'exploitation	559	649	668	729	236	616	690	640
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	144	149	142	138	134	129	134	123
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	–	–	–	–	–	–	–	–
Bénéfice avant impôt	415	500	526	591	102	487	556	517
Charge d'impôt sur le résultat	133	130	140	150	15	132	140	139
Bénéfice net	282 \$	370 \$	386 \$	441 \$	87 \$	355 \$	416 \$	378 \$
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	281 \$	367 \$	379 \$	433 \$	81 \$	348 \$	416 \$	378 \$

Information sur les actions	T4 2017	T3 2017	T2 2017	T1 2017	T4 2016	T3 2016	T2 2016	T1 2016
Nombre moyen pondéré total de base d'actions en circulation (en millions)	595	594	592	591	591	592	593	593
Nombre d'actions en circulation en fin de période (en millions)	595	594	593	591	590	591	592	593
BPA de base	0,47 \$	0,62 \$	0,64 \$	0,73 \$	0,14 \$	0,59 \$	0,70 \$	0,64 \$
Dividendes déclarés par action ordinaire	0,5050	0,4925	0,4925	0,4800	0,48	0,46	0,46	0,44

- Mesures non conformes aux PCGR qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les Normes internationales d'information financière (IFRS) de l'International Accounting Standards Board (IASB). Par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres sociétés. Pour la définition de ces mesures ou des renseignements supplémentaires, consulter la rubrique 11 du rapport de gestion.
- Comprend la somme de 305 millions de dollars comptabilisée au titre de la charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis au quatrième trimestre de 2016.
- Actions ordinaires et actions sans droit de vote avant le 4 février 2013.
- Comprend les immobilisations corporelles et incorporelles.
- Calcul de la dette à long terme, excluant les frais d'émission des titres de créance non amortis, la tranche à court terme de la dette à long terme, les emprunts à court terme et le passif de couverture net reporté ayant trait au papier commercial et aux billets en dollars américains, moins le cumul des autres éléments du résultat global découlant des instruments financiers utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change liés à la dette à long terme libellée en dollars américains (compte non tenu des incidences fiscales) et la trésorerie et les placements temporaires.
- Dette nette plus les capitaux propres, excluant le cumul des autres éléments du résultat global.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2017.

PRODUITS D'EXPLOITATION (en millions de dollars)



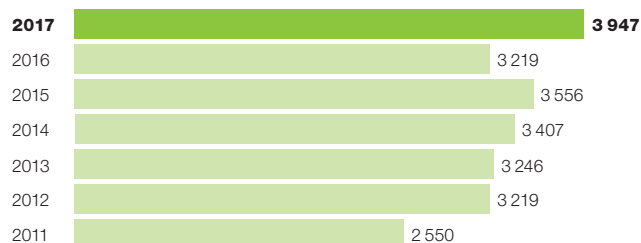
BAIIA – EXCLUANT LES COÛTS DE RESTRUCTURATION ET AUTRES COÛTS¹ (en millions de dollars)



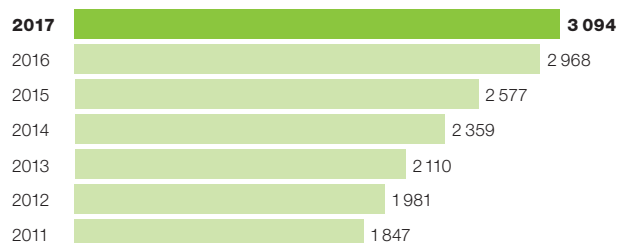
Statistiques opérationnelles annuelles

Consolidé	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Information tirée de l'état des flux de trésorerie							
Entrées liées aux activités d'exploitation (en millions)	3 947 \$	3 219 \$	3 556 \$	3 407 \$	3 246 \$	3 219 \$	2 550 \$
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	(3 643)	(2 923)	(4 477)	(3 668)	(2 389)	(2 058)	(1 968)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	(227)	(87)	1 084	(15)	(628)	(1 100)	(553)
Ratios de rentabilité							
Ratio de distribution ¹	80 %	89 %	73 %	66 %	67 %	66 %	63 %
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires ²	17,8 %	15,4 %	18,3 %	17,8 %	16,8 %	15,6 %	14,4 %
Flux de trésorerie/actif ³	13,4 %	11,6 %	13,5 %	14,7 %	15,1 %	15,7 %	12,8 %
Ratios d'endettement et de couverture							
Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA ⁴	8,7	8,3	9,7	9,5	10,5	11,8	9,8
Ratio dette nette/BAIIA ^{5,6}	2,73	2,69	2,66	2,19	1,84	1,68	1,88
Autres mesures							
BAIIA ⁶ , moins les dépenses d'investissement (en millions)	1 819 \$	1 740 \$	1 911 \$	1 932 \$	2 006 \$	1 926 \$	1 853 \$
Flux de trésorerie disponibles (en millions) ⁷	966 \$	141 \$	1 078 \$	1 057 \$	1 051 \$	1 331 \$	997 \$
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions)	3 094 \$	2 968 \$	2 577 \$	2 359 \$	2 110 \$	1 981 \$	1 847 \$
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	—	145 \$	2 048 \$	1 171 \$	67 \$	—	—
Intensité des dépenses d'investissement ⁸	23 %	23 %	21 %	20 %	19 %	18 %	18 %
Total des connexions clients (en milliers) ⁹	13 050	12 673	12 495	12 228	11 685	11 474	11 050
Information liée aux employés							
Total des salaires et des avantages (en millions) ⁶	3 036 \$	2 985 \$	3 007 \$	2 851 \$	2 743 \$	2 474 \$	2 258 \$
Total de l'effectif actif ¹⁰	53 600	51 300	47 700	43 700	43 400	42 400	41 100
Effectif en équivalent temps plein (ETP)	52 900	50 500	46 600	42 700	42 300	41 400	40 100

ENTRÉES LIÉES AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION (en millions de dollars)



DÉPENSES D'INVESTISSEMENT (EXCLUANT LES LICENCES DE SPECTRE) (en millions de dollars)



Statistiques opérationnelles trimestrielles

Consolidé	T4 2017	T3 2017	T2 2017	T1 2017	T4 2016	T3 2016	T2 2016	T1 2016
Information tirée de l'état des flux de trésorerie								
Entrées liées aux activités d'exploitation (en millions)	979 \$	1 133 \$	1 126 \$	709 \$	732 \$	1 032 \$	892 \$	563 \$
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	(734)	(866)	(1 221)	(822)	(848)	(680)	(735)	(660)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	(224)	(150)	(328)	475	138	(370)	(207)	352
Ratios de rentabilité								
Ratio de distribution ¹	80 %	91 %	91 %	87 %	89 %	76 %	74 %	76 %
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires ²	17,8 %	15,3 %	15,2 %	16,0 %	15,4 %	17,9 %	18,5 %	17,7 %
Flux de trésorerie/actif ³	13,4 %	12,5 %	12,4 %	11,8 %	11,6 %	12,1 %	12,3 %	12,7 %
Ratios d'endettement et de couverture								
Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA ⁴	8,7	8,5	8,6	8,5	8,3	8,5	8,8	9,2
Ratio dette nette/BAIIA ^{5,6}	2,73	2,76	2,79	2,73	2,69	2,62	2,67	2,74
Autres mesures								
BAIIA ⁶ , moins les dépenses d'investissement (en millions)	444 \$	411 \$	423 \$	541 \$	323 \$	404 \$	443 \$	570 \$
Flux de trésorerie disponibles (en millions) ⁷	274 \$	215 \$	260 \$	217 \$	(191)\$	98 \$	126 \$	108 \$
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions)	739 \$	821 \$	810 \$	724 \$	794 \$	787 \$	769 \$	618 \$
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	—	—	—	—	—	—	145 \$	—
Intensité des dépenses d'investissement ⁸	21 %	24 %	25 %	23 %	24 %	24 %	24 %	20 %
Total des connexions clients (en milliers) ⁹	13 050	12 942	12 810	12 683	12 673	12 577	12 494	12 443
Information liée aux employés								
Total des salaires et des avantages (en millions) ⁶	786 \$	754 \$	756 \$	740 \$	751 \$	761 \$	739 \$	734 \$

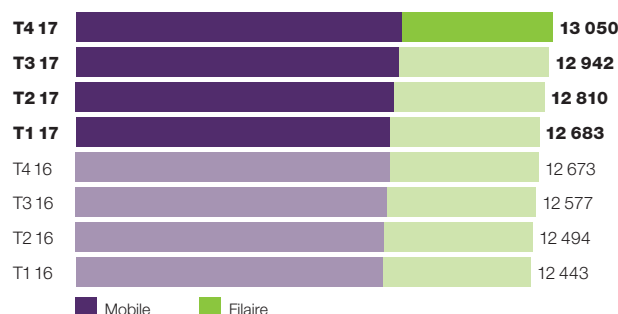
- 1 La somme des derniers dividendes trimestriels déclarés par action, divisée par la somme du bénéfice par action de base déclaré au cours des quatre derniers trimestres.
- 2 Le bénéfice attribuable aux actions de participation divisé par le nombre moyen trimestriel des actions de participation pour la période de 12 mois. Les ratios trimestriels sont calculés sur 12 mois.
- 3 Les entrées liées aux activités d'exploitation divisées par l'actif total. Les ratios trimestriels sont fondés sur les flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation sur 12 mois.
- 4 Le BAIIA, excluant les coûts de restructuration et autres coûts, divisé par les coûts de financement avant les primes au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et les intérêts capitalisés sur la dette à long terme, calculé sur 12 mois.
- 5 La dette nette à la fin de la période, divisée par le BAIIA sur 12 mois, excluant les coûts de restructuration et autres coûts.
- 6 Excluant les coûts de restructuration et autres coûts.
- 7 Le BAIIA présenté, ajusté pour tenir compte des versements qui s'ajoutent aux frais liés à la rémunération à base d'actions, aux initiatives de restructuration et aux régimes à prestations définies, et déduction faite des intérêts en espèces, de l'impôt en espèces, du profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, des profits nets et du bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières, des profits liés à la vente d'immobilisations et des dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre).
- 8 Les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre), divisées par les produits d'exploitation.
- 9 La somme des abonnés au service mobile, des lignes d'accès au réseau résidentielles et des abonnés à Internet haute vitesse et à TELUS TV. Les connexions clients ont été ajustées au cours de certains exercices. Pour plus d'information sur les ajustements de 2017 et 2018, consulter la rubrique 1.3 du rapport de gestion.
- 10 À l'exclusion de l'effectif de TELUS International, le total de l'effectif actif était de 25 700 en 2017, de 25 500 en 2016, de 27 000 en 2015, de 27 900 en 2014, de 28 300 en 2013, de 28 000 en 2012 et de 27 800 en 2011.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2017.

RENDEMENT DES CAPITAUX PROPRES ATTRIBUABLES AUX ACTIONS ORDINAIRES² (en pourcentage)



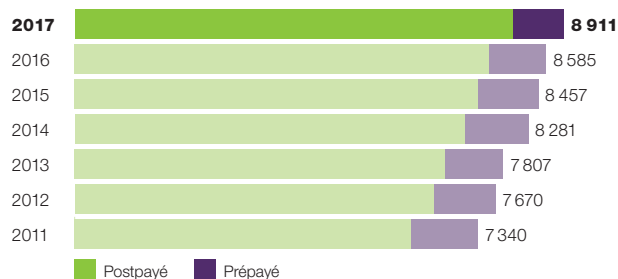
TOTAL DES CONNEXIONS CLIENTS⁹ (en milliers)



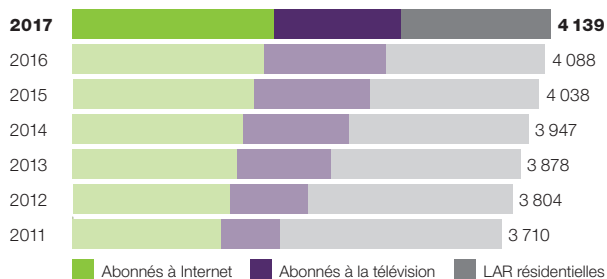
Statistiques annuelles par secteur

	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Secteur mobile							
Produits d'exploitation tirés des services de réseau (en millions)	6 964 \$	6 541 \$	6 298 \$	6 008 \$	5 641 \$	5 367 \$	5 004 \$
Produits d'exploitation (en millions) ¹	7 578 \$	7 173 \$	6 994 \$	6 641 \$	6 177 \$	5 886 \$	5 500 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	4 400	4 146	4 107	3 884	3 543	3 415	3 321
BAlIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	3 178	3 027	2 887	2 757	2 634	2 471	2 179
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions) ²	79	121	81	30	30	13	2
BAlIA (en millions)	3 099 \$	2 906 \$	2 806 \$	2 727 \$	2 604 \$	2 458 \$	2 177 \$
Marge du BAlIA ³	41,9 %	42,2 %	41,3 %	41,5 %	42,6 %	42,0 %	39,6 %
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions)	978 \$	982 \$	893 \$	832 \$	712 \$	711 \$	508 \$
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	–	145 \$	2 048 \$	1 171 \$	67 \$	–	–
Ajouts bruts d'abonnés (en milliers) ^{4,5}	1 460	1 399	1 443	1 620	1 614	1 646	1 798
Ajouts nets d'abonnés (en milliers) ^{4,5}	296	173	176	252	307	331	369
Abonnés (en milliers) ^{4,5,6,7}	8 911	8 585	8 457	8 281	7 807	7 670	7 340
Part du marché du service mobile, en fonction des abonnés	29 %	29 %	29 %	28 %	27 %	28 %	28 %
Produits mensuels moyens par appareil d'abonné (PMAA) combinés ^{4,5}	67 \$	65 \$	63 \$	62 \$	61 \$	60 \$	59 \$
Taux de désabonnement mensuel combiné ^{4,5}	1,11 %	1,21 %	1,26 %	1,41 %	1,41 %	1,47 %	1,68 %
Taux de désabonnement mensuel des services postpayés ⁵	0,90 %	0,95 %	0,94 %	0,93 %	1,03 %	1,09 %	1,31 %
Secteur filaire							
Produits d'exploitation (en millions) ¹	5 975 \$	5 878 \$	5 743 \$	5 590 \$	5 443 \$	5 246 \$	5 099 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	4 240	4 197	4 142	4 056	3 961	3 810	3 578
BAlIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	1 735	1 681	1 601	1 534	1 482	1 436	1 521
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions) ²	60	358	145	45	68	35	33
BAlIA (en millions)	1 675 \$	1 323 \$	1 456 \$	1 489 \$	1 414 \$	1 401 \$	1 488 \$
Marge du BAlIA ³	29,0 %	28,6 %	27,9 %	27,4 %	27,2 %	27,4 %	29,8 %
Dépenses d'investissement (en millions)	2 116 \$	1 986 \$	1 684 \$	1 527 \$	1 398 \$	1 270 \$	1 339 \$
Abonnés à Internet (en milliers) ^{8,9,10}	1 743	1 655	1 566	1 475	1 420	1 359	1 286
Lignes d'accès au réseau (LAR) résidentielles (en milliers) ^{9,11}	1 298	1 374	1 467	1 556	1 643	1 767	1 915
Total des abonnés à la télévision (en milliers) ⁹	1 098	1 059	1 005	916	815	678	509

TOTAL DES ABONNÉS AU SERVICE MOBILE^{4,5,6,7}
(en milliers)



TOTAL DES ABONNÉS AU SERVICE FILAIRE^{8,9,10,11}
(en milliers)



Statistiques trimestrielles par secteur

	T4 2017	T3 2017	T2 2017	T1 2017	T4 2016	T3 2016	T2 2016	T1 2016
Secteur mobile								
Produits d'exploitation tirés des services de réseau (en millions)	1 772 \$	1 794 \$	1 725 \$	1 673 \$	1 681 \$	1 679 \$	1 608 \$	1 573 \$
Produits d'exploitation (en millions) ¹	1 982 \$	1 945 \$	1 857 \$	1 794 \$	1 856 \$	1 833 \$	1 768 \$	1 716 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	1 247	1 133	1 047	973	1 173	1 056	966	951
BAlIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	735	812	810	821	683	777	802	765
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions) ²	27	24	27	1	85	18	9	9
BAlIA (en millions)	708 \$	788 \$	783 \$	820 \$	598 \$	759 \$	793 \$	756 \$
Marge du BAlIA ³	37,1 %	41,7 %	43,6 %	45,8 %	36,8 %	42,4 %	45,4 %	44,6 %
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions)	233 \$	237 \$	259 \$	249 \$	249 \$	295 \$	258 \$	180 \$
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	–	–	–	–	–	–	145 \$	–
Ajouts bruts d'abonnés (en milliers) ⁵	424	399	342	295	398	379	331	291
Ajouts nets d'abonnés (en milliers) ⁵	98	124	83	(9)	78	80	40	(25)
Abonnés (en milliers) ^{5,7}	8 911	8 824	8 700	8 576	8 585	8 507	8 427	8 387
Part du marché du service mobile, en fonction des abonnés	29 %	29 %	29 %	29 %	29 %	29 %	29 %	29 %
PMAA combinés ⁵	67 \$	69 \$	67 \$	66 \$	66 \$	67 \$	64 \$	63 \$
Taux de désabonnement mensuel combiné ⁵	1,23 %	1,05 %	1,00 %	1,18 %	1,25 %	1,18 %	1,15 %	1,26 %
Taux de désabonnement mensuel des services postpayés ⁵	0,99 %	0,86 %	0,79 %	0,93 %	0,98 %	0,94 %	0,90 %	0,97 %
Secteur filaire								
Produits d'exploitation (en millions) ¹	1 546 \$	1 483 \$	1 479 \$	1 467 \$	1 515 \$	1 468 \$	1 442 \$	1 453 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	1 098	1 063	1 056	1 023	1 081	1 054	1 032	1 030
BAlIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	448	420	423	444	434	414	410	423
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions) ²	33	12	12	3	263	42	14	39
BAlIA (en millions)	415 \$	408 \$	411 \$	441 \$	171 \$	372 \$	396 \$	384 \$
Marge du BAlIA ³	29,0 %	28,3 %	28,6 %	30,3 %	28,6 %	28,2 %	28,4 %	29,1 %
Dépenses d'investissement (en millions)	506 \$	584 \$	551 \$	475 \$	545 \$	492 \$	511 \$	438 \$
Abonnés à Internet (en milliers) ^{8,10}	1 743	1 722	1 703	1 686	1 655	1 631	1 617	1 599
LAR résidentielles (en milliers) ⁹	1 298	1 312	1 332	1 351	1 374	1 396	1 421	1 441
Total des abonnés à la télévision (en milliers) ⁹	1 098	1 084	1 075	1 070	1 059	1 043	1 029	1 016

1 Comprend les produits intersectoriels.

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

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

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

5 Les abonnés ont été ajustés au cours de certains exercices. Pour plus d'information, consulter la rubrique 5.4 du rapport de gestion.

6 Comprend l'ajustement du 1^{er} avril 2013 retirant environ 76 000 abonnements au service machine à machine et l'ajustement du 1^{er} octobre 2013 retirant environ 94 000 abonnements au service Mike.

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

8 Depuis le 1^{er} janvier 2014, les abonnés à Internet commuté ne sont plus inclus dans le nombre d'abonnés à Internet.

9 Les connexions abonnés ont été ajustées au cours de certains exercices. Pour plus d'information, consulter la rubrique 5.5 du rapport de gestion.

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

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

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2017.

Rapport de gestion

Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent document contient des énoncés prospectifs portant sur des événements prévus ainsi que sur la performance financière et le rendement opérationnel de TELUS Corporation. Les termes *TELUS*, *la société*, *nous*, *notre*, *nos*, *nôtre* et *nous-mêmes* se rapportent à TELUS Corporation et, dans les cas où le contexte de la description narrative le permet ou l'exige, à ses filiales.

Les énoncés prospectifs incluent tous les énoncés qui ne renvoient pas à des faits historiques. Ils comprennent, sans s'y limiter, des énoncés concernant nos objectifs et nos stratégies aux fins de l'atteinte de ces objectifs, nos cibles, des perspectives, des mises à jour et notre programme pluriannuel de croissance du dividende. Les mots *hypothèse*, *but*, *indication*, *objectif*, *perspective*, *stratégie*, *cible* et autres expressions semblables ou l'emploi, au futur ou au conditionnel, de verbes tels que *avoir pour but*, *s'attendre à*, *croire*, *pouvoir*, *avoir l'intention de*, *planifier*, *prévoir*, *viser à*, *chercher à*, *devoir* et *s'efforcer de* dénotent généralement des énoncés prospectifs.

Par leur nature, les énoncés prospectifs sont assujettis à des risques et incertitudes inhérents et ils se fondent sur des hypothèses, incluant des hypothèses concernant la conjoncture économique future et les plans d'action. Ces hypothèses pourraient en fin de compte se révéler inexactes; en conséquence, nos résultats ou les événements réels pourraient différer considérablement des attentes mentionnées, de façon expresse ou implicite, dans les énoncés prospectifs. Nos perspectives générales et nos hypothèses pour l'exercice 2018 sont présentées à la *rubrique 9, « Tendances générales, perspectives et hypothèses »*, du présent rapport de gestion.

Les risques et les incertitudes susceptibles de faire en sorte que le rendement ou les événements réels diffèrent considérablement des énoncés prospectifs formulés dans le présent document et dans les autres documents déposés par TELUS comprennent, sans s'y limiter :

- **La concurrence**, y compris notre capacité à continuer de fidéliser les clients en leur offrant une expérience client améliorée, incluant le déploiement et l'exploitation de réseaux mobiles et filaires qui ne cessent d'évoluer; la capacité des concurrents au sein de l'industrie à lancer avec succès leurs plateformes respectives et à conjuguer des services voix sur IP (« VoIP ») locaux résidentiels, des services interurbains, des services d'accès à Internet haute vitesse et, dans certains cas, des services mobiles moyennant un seul tarif mensuel groupé ou réduit, avec leurs services de télédiffusion ou leurs services de télévision par satellite existants; le succès remporté par les nouveaux produits et services lancés sur ces réseaux, et les systèmes de soutien comme les services Internet des objets (« IDO ») en ce qui a trait aux appareils connectés à Internet; l'intense rivalité continue touchant tous les services entre les entreprises de télécommunications offrant des services mobiles et filaires, les câblodistributeurs, d'autres entreprises de communications et des entreprises offrant des services par contournement qui, entre autres choses, crée des pressions sur les produits mensuels moyens par appareil d'abonné (les « PMAA ») actuels et futurs, sur les frais d'acquisition et de fidélisation et sur les taux de désabonnement liés à tous les services, comme le font les habitudes d'utilisation des clients; la tendance favorisant les tarifs fixes pour les services de transmission de la voix et de données, y compris les forfaits liés aux services de transmission de la voix et de données et la disponibilité des réseaux Wi-Fi permettant la transmission de données; les fusions et les acquisitions de concurrents au sein de l'industrie; les pressions sur les PMAA et les taux de désabonnement liés au service Internet haute vitesse et au service de télévision découlant des conditions du marché, des mesures prises par le gouvernement et des habitudes d'utilisation des clients; les pertes de lignes résidentielles et de lignes d'affaires d'accès au réseau; les ajouts d'abonnés et les volumes de fidélisation des abonnés aux services mobiles, aux services de télévision et au service Internet haute vitesse ainsi que les coûts connexes; notre capacité d'obtenir et d'offrir du contenu en temps opportun au moyen de divers appareils sur les plateformes mobiles et de télévision, à un coût raisonnable.
- **Le remplacement de la technologie**, y compris l'utilisation réduite et la banalisation accrue des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix traditionnels découlant de l'incidence des applications de services par contournement et du remplacement des services mobiles; le recul général du marché en ce qui concerne les services de télévision payés, notamment en raison du piratage de contenu et du vol de signaux, ainsi qu'en raison de la prestation accrue aux consommateurs de services vidéo directs par contournement et de l'accroissement des plateformes de distribution de programmation vidéo multichaines virtuelle; l'accroissement du nombre de foyers qui utilisent uniquement des services téléphoniques mobiles ou par Internet; la baisse potentielle des PMAA tirés des services mobiles, en raison notamment du remplacement de la technologie en faveur de la messagerie textuelle et des 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 le Réseau intelligent dans le marché des affaires,

qui pourraient supplanter nos services de transmission de données existants ou donner lieu à une retarification de ces services.

- **La technologie**, y compris la demande des abonnés visant les services de transmission de données qui pourrait mettre à l'épreuve la capacité des réseaux mobiles et la capacité spectrale dans l'avenir et pourrait entraîner une hausse des coûts liés à la prestation de ces services; notre recours à la technologie de l'information et notre besoin de rationaliser nos systèmes existants; les options au chapitre de la technologie, les voies d'évolution des technologies et les plans de mise en œuvre des plateformes de distribution vidéo et des réseaux de télécommunications (y compris 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; le choix des 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; le taux de concentration et de pénétration sur le marché des fournisseurs d'équipement pour réseaux, de services TELUS TV et d'appareils mobiles; le rendement de la technologie mobile; notre besoin prévu à long terme d'acquiescer du spectre additionnel dans le cadre des futures enchères de spectre et auprès de tiers afin de composer avec la demande croissante visant les services de transmission de données; le déploiement et l'exploitation de nouveaux réseaux filaires à large bande à un coût raisonnable et d'une disponibilité raisonnable, ainsi que le succès remporté par les nouveaux produits et services lancés sur ces réseaux; la fiabilité du réseau et la gestion des changements; les outils d'auto-apprentissage et l'automatisation, qui pourraient modifier notre façon d'interagir avec les clients; et les incertitudes à l'égard de notre stratégie visant à remplacer certains réseaux, systèmes et services filaires existants afin de réduire les coûts d'exploitation.
- **Le niveau des dépenses d'investissement et les décaissements possibles aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre des enchères de spectre ou auprès de tiers**, en raison de 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; de 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 et de nous préparer à une évolution plus efficace et rapide vers les services mobiles 5G; de l'utilisation du spectre acquis; des investissements dans la résilience et la fiabilité du réseau; de la demande des abonnés visant les services de transmission de données; des systèmes et des processus d'affaires en pleine évolution; de la mise en œuvre d'initiatives en matière d'efficacité; du soutien relatif aux contrats d'envergure et complexes; ainsi que des futures enchères de spectre pour les services sans fil que doit tenir Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »). Si nous n'atteignons pas nos objectifs au chapitre des résultats d'exploitation et des résultats financiers, cela pourrait influencer sur les niveaux de nos dépenses d'investissement.
- **Les décisions réglementaires et les changements à la réglementation**, y compris les interventions possibles du gouvernement afin d'accroître davantage la concurrence pour les services mobiles; l'examen des services mobiles de gros du CRTC, dans le cadre duquel il a été déterminé que le CRTC réglementera les tarifs d'itinérance liés aux services de gros basés sur la technologie GSM au Canada ainsi que l'établissement de ces tarifs facturés aux fournisseurs de services mobiles; l'ordonnance en vertu de laquelle le gouverneur en conseil a demandé au CRTC de réexaminer la décision de télécom, de manière à déterminer si les réseaux Wi-Fi devraient être considérés comme un réseau de rattachement dans le cas des fournisseurs de services mobiles qui cherchent à obtenir des services d'itinérance obligatoire; les futures enchères de spectre et décisions de politique concernant le spectre, notamment l'annonce récente de la réattribution du spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz (y compris les limites visant les fournisseurs de services sans fil établis, le spectre proposé et réservé favorisant certaines entreprises de télécommunications et les autres avantages dont bénéficient les nouveaux participants et les participants étrangers ainsi que la quantité de spectre acquis et les coûts engagés pour acquiescer ce spectre); les restrictions concernant l'acquisition, la vente et le transfert de licences de spectre; l'incidence de l'examen des services filaires de gros effectué par le CRTC, l'examen officiel des tarifs d'accès FTTP pour les services de gros n'ayant pas encore débuté pour TELUS; les différends avec certaines municipalités concernant les règlements municipaux visant les droits de passage; d'autres menaces possibles

visant l'autorité de réglementation fédérale unitaire en matière de télécommunications, y compris les lois provinciales visant les services mobiles; l'incidence possible de la décision du CRTC d'exiger des remboursements au prorata lorsque les clients annulent les services; le retrait progressif proposé par le CRTC relativement au régime de subvention du service local et la mise en place correspondante d'un régime de financement de la large bande afin de prendre en charge l'amélioration des services Internet haute vitesse, principalement dans les régions mal desservies au Canada; l'incidence de l'examen du nouveau cadre stratégique du Canada créatif annoncé par la ministre du Patrimoine le 28 septembre 2017; la consultation et le rapport du CRTC concernant les modèles qui assureront à l'avenir la distribution; l'intégration verticale 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; l'examen de la *Loi sur le droit d'auteur* qui doit débiter au début de 2018; l'intention du gouvernement fédéral de procéder à un examen de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* annoncée dans le budget fédéral du 22 mars 2017; les demandes de TELUS visant le renouvellement de ses licences de distribution de radiodiffusion; la renégociation de l'Accord de libre-échange nord-américain; les restrictions concernant la propriété et le contrôle d'actions ordinaires de TELUS par des non-Canadiens; et la surveillance continue et la conformité à ces restrictions.

- **Les questions touchant les ressources humaines**, y compris l'embauche, la fidélisation et la formation appropriée du personnel dans une industrie hautement concurrentielle et le niveau de participation des employés.
- **Les risques liés à la performance opérationnelle et aux regroupements d'entreprises**, y compris notre dépendance à l'égard des systèmes en place et la capacité à offrir et à soutenir de nouveaux produits et services ainsi que les activités commerciales au moment opportun; notre capacité à 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 faire en sorte que l'intégration de ces acquisitions, les dessaisissements ou l'établissement de partenariats soient fructueux et effectués au moment opportun, et à concrétiser les avantages stratégiques prévus, notamment ceux liés à la conformité aux ordonnances réglementaires); la mise en œuvre d'ententes complexes avec de grandes entreprises qui pourraient être touchées de façon défavorable par les ressources disponibles, les limites des systèmes et le niveau de collaboration d'autres fournisseurs de services; notre capacité à gérer avec succès nos activités à l'étranger; les atteintes à la sécurité de l'information et à la vie privée, y compris la perte ou le vol de données; les menaces intentionnelles concernant notre infrastructure et nos activités; ainsi que les risques liés aux activités de réaménagement des coentreprises immobilières.
- **Les événements touchant la continuité des activités**, y compris notre capacité à maintenir notre service à la clientèle et à exploiter nos réseaux 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 de la chaîne d'approvisionnement; les menaces de catastrophes naturelles; les épidémies; les pandémies; l'instabilité politique dans certains pays; ainsi que l'exhaustivité et l'efficacité des plans et des mesures de continuité des activités et de reprise après sinistre.
- **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'efficacité et d'efficacité opérationnelles visant à soutenir une amélioration des résultats financiers, y compris les avantages futurs de l'initiative de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis; l'intégration des activités; la simplification des produits à l'intention des entreprises clientes; l'impartition des processus d'affaires; les activités de délocalisation et de réorganisation, y compris tous programmes de réduction du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP »); les initiatives d'approvisionnement; ainsi que la rationalisation de biens immobiliers. Nous continuerons d'évaluer et de mettre en œuvre d'autres initiatives d'efficacité et d'efficacité au chapitre des produits et des coûts.
- **Les exigences en matière de financement et d'endettement**, y compris notre capacité d'effectuer des financements et de maintenir des notations du crédit de première qualité se situant dans la fourchette BBB+, ou des notations équivalentes.
- **La capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende jusqu'en 2019.** Ce programme pourrait être touché par des facteurs comme l'environnement concurrentiel, la performance économique au Canada, notre bénéfice et nos flux de trésorerie disponibles, le niveau de nos dépenses d'investissement et l'acquisition de licences de spectre, les acquisitions, la gestion de notre structure du capital, ainsi que les décisions et les faits nouveaux en matière de réglementation. Les décisions concernant les dividendes trimestriels

sont assujetties à une évaluation et à une détermination effectuées par le conseil d'administration (le « conseil ») en fonction de la situation financière et des perspectives de la société. Nous pouvons racheter des actions 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 la situation financière et des perspectives de la société, et du cours des actions de TELUS sur le marché. Il n'existe aucune certitude que notre programme de croissance du dividende ou toute offre publique de rachat dans le cours normal des activités seront maintenus jusqu'en 2019 ni qu'ils ne feront pas l'objet de modifications ou seront menés à terme d'ici 2019.

- **Les questions fiscales**, y compris les interprétations de lois fiscales complexes au pays et à l'étranger par les administrations fiscales qui pourraient différer de nos interprétations; 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 modifications apportées aux lois fiscales, y compris les taux d'imposition; le fait que les charges d'impôt varient considérablement des montants prévus, y compris l'assujettissement à l'impôt du bénéfice et la déductibilité des attributs fiscaux; le fait qu'il n'est plus possible de différer l'impôt sur le résultat au moyen de l'utilisation de fins d'année d'imposition différentes pour les sociétés de personnes en exploitation et les entreprises associées; ainsi que l'adoption de procédures de vérification plus rigoureuses par les administrations fiscales, par exemple, 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; de même que le caractère complexe que revêt la conformité aux lois au pays et à l'étranger, y compris le respect 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 changements climatiques, les déchets et le recyclage des déchets; les risques liés aux systèmes d'alimentation au carburant dans nos immeubles; et les attentes en constante évolution du gouvernement et du public pour ce qui est des questions environnementales et de nos réponses.
- **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; les taux d'intérêt futurs; l'inflation; les taux de chômage; l'incidence des fluctuations des prix du pétrole; l'incidence des faibles dépenses des entreprises (notamment une réduction des investissements et de la structure de coûts); le rendement et la capitalisation des régimes de retraite de même que les taux d'actualisation; ainsi que les taux de change entre le dollar canadien et le dollar américain.

Ces risques sont décrits plus en détail à la rubrique 9, « *Tendances générales, perspectives et hypothèses* », et à la rubrique 10, « *Risques et gestion des risques* », du présent rapport de gestion. Ces descriptions sont intégrées par renvoi dans la présente mise en garde concernant les énoncés prospectifs et ne visent pas à constituer une liste exhaustive des risques susceptibles d'avoir une incidence sur la société.

Un grand nombre de ces facteurs sont indépendants de notre volonté ou de nos attentes ou de nos connaissances actuelles. D'autres risques et incertitudes dont nous n'avons actuellement pas connaissance ou que nous considérons comme non significatifs à l'heure actuelle pourraient également avoir une incidence défavorable significative sur notre situation financière, notre performance financière, nos flux de trésorerie, nos activités ou notre réputation. Sauf indication contraire dans le présent document, les énoncés prospectifs formulés 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 énoncés prospectifs. Les énoncés prospectifs formulés dans le présent document décrivent nos attentes; ils se fondent sur nos hypothèses à la date du présent document et ils pourraient être modifiés après cette date. Sauf dans les cas exigés par la loi, nous n'avons pas l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs.

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

Rubrique	Page	Rubrique	Page
1 Introduction	41	7 Situation de trésorerie et sources de financement	69
1.1 Préparation du rapport de gestion	41	7.1 Aperçu	69
1.2 Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités	41	7.2 Entrées liées aux activités d'exploitation	69
1.3 Faits saillants de 2017	42	7.3 Sorties liées aux activités d'investissement	69
1.4 Fiche d'évaluation des résultats (mesures clés du rendement)	45	7.4 Sorties liées aux activités de financement	70
2 Activités principales et stratégie	46	7.5 Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement	71
2.1 Activités principales	46	7.6 Facilités de crédit	72
2.2 Impératifs stratégiques	46	7.7 Vente de créances clients	73
3 Priorités de la société	48	7.8 Notations du crédit	73
4 Capacités	50	7.9 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels	73
4.1 Principaux marchés et concurrents	50	7.10 Information sur les actions en circulation	76
4.2 Ressources opérationnelles	53	7.11 Transactions entre parties liées	77
4.3 Situation de trésorerie et sources de financement	55	8 Questions comptables	77
4.4 Contrôles et procédures de communication de l'information et changements au contrôle interne à l'égard de l'information financière	56	8.1 Estimations comptables critiques	77
5 Analyse des résultats d'exploitation	57	8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	81
5.1 Généralités	57	9 Tendances générales, perspectives et hypothèses	83
5.2 Sommaire des résultats trimestriels consolidés, tendances et compte rendu des résultats du quatrième trimestre	58	9.1 Industrie des télécommunications en 2017	83
5.3 Résultats d'exploitation consolidés	60	9.2 Perspectives générales et tendances au sein de l'industrie des télécommunications	84
5.4 Secteur des services mobiles	62	9.3 Hypothèses de TELUS pour 2018	86
5.5 Secteur des services filaires	65	9.4 Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des télécommunications	86
6 Évolution de la situation financière	67	10 Risques et gestion des risques	89
		10.1 Aperçu	89
		10.2 Concurrence	91
		10.3 Technologie	94
		10.4 Questions de réglementation	98
		10.5 Ressources humaines	99
		10.6 Performance opérationnelle	99
		10.7 Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires	103
		10.8 Questions fiscales	103
		10.9 Litiges et questions d'ordre juridique	104
		10.10 Santé, sécurité et environnement	106
		10.11 Croissance et fluctuations de l'économie	107
		11 Définitions et rapprochements	108
		11.1 Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières	108
		11.2 Indicateurs opérationnels	110

1 Introduction

Les énoncés prospectifs présentés dans la présente rubrique, y compris les estimations de la croissance économique, sont assujettis à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du présent rapport de gestion.

1.1 Préparation du rapport de gestion

Les rubriques qui suivent constituent une analyse de notre situation financière et de notre performance financière consolidées pour l'exercice clos le 31 décembre 2017, qui doit être lue conjointement avec nos états financiers consolidés audités au 31 décembre 2017 (les « états financiers consolidés »). Les principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») que nous utilisons sont les Normes internationales d'information financière (les « IFRS ») publiées par l'International Accounting Standards Board (l'« IASB »). Nos états financiers consolidés sont conformes aux IFRS de l'IASB et aux PCGR du Canada. L'utilisation du terme IFRS dans le présent rapport de gestion fait référence à ces normes. Dans notre analyse, nous utilisons également certaines mesures financières non définies par les PCGR pour évaluer notre rendement, pour surveiller le respect des clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer notre structure du capital. Ces mesures sont définies clairement et font l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables à la *rubrique 11.1*. Sauf indication contraire, tous les montants en devises sont présentés en dollars canadiens.

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

Nos contrôles et procédures de communication de l'information sont conçus pour fournir une assurance raisonnable que toute l'information pertinente est recueillie et présentée en temps opportun à la haute direction, pour que les décisions appropriées concernant les informations à fournir au public puissent être prises. Le présent rapport de gestion et les états financiers consolidés ont été revus par notre comité d'audit, et notre conseil d'administration (le « conseil ») a approuvé leur publication le 8 février 2018.

1.2 Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités

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

Produits de l'industrie des télécommunications canadienne en 2017

Montant estimé de
62 milliards de dollars

Produits de TELUS en 2017

13,3 milliards de dollars

Nombre de connexions d'abonnés de TELUS

13,1 millions

Personnel de TELUS

53 630

Croissance de l'économie

Nous estimons que la croissance de l'économie au Canada en 2018 sera de 2,2 % (3,1 % en 2017), selon une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources. En ce qui concerne les provinces de l'Ouest canadien où nous sommes une entreprise de services locaux titulaire (« ESLT »), nous estimons que la croissance de l'économie en 2018 se chiffrera à 2,5 % en Colombie-Britannique (3,4 % en 2017), et sera de 2,4 % en Alberta (3,9 % en 2017). Dans son Rapport sur la politique monétaire de janvier 2018, la Banque du Canada estime que la croissance de l'économie canadienne sera de 2,2 % en 2018 (3,0 % en 2017). La mesure dans laquelle ces estimations de la croissance de l'économie nous touchent et le moment auquel les répercussions se feront sentir dépendent des résultats réels enregistrés par des secteurs précis de l'économie canadienne.

Selon l'Enquête sur la population active publiée par Statistique Canada pour le mois de décembre 2017, le taux de chômage au pays s'est élevé à 5,7 % (6,9 % en décembre 2016). Le taux de chômage en Colombie-Britannique s'est établi à 4,6 % en décembre 2017 (5,8 % en décembre 2016), et il était de 6,9 % en Alberta en décembre 2017 (8,5 % en décembre 2016).

Croissance de l'industrie des télécommunications canadienne

Selon nos estimations, la croissance des produits de l'industrie (compte tenu des produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés des médias) s'est élevée à environ 3 % en 2017 (2 % en 2016). Selon nos estimations, l'industrie des services mobiles au Canada a affiché une croissance en 2017, le nombre estimé de nouveaux abonnés étant d'environ 1,3 million, et la croissance des produits tirés des services de réseau étant d'environ 7 %. Ces hausses sont notamment attribuables à l'immigration et à la croissance de la population, à la tendance quant à l'utilisation de multiples appareils, y compris les tablettes, à la fonctionnalité accrue des applications de données et des applications connexes; ainsi qu'à l'adoption des technologies mobiles, autant chez les générations plus jeunes que plus âgées. Le marché des services filaires a été touché par la conjoncture économique en 2017, y compris en Alberta, qui a subi une contraction de l'économie en 2016, et la baisse des services de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées s'est poursuivie, situation qui découle en partie du remplacement de la technologie. (Se reporter à la rubrique 9, « Tendances générales, perspectives et hypothèses », à la rubrique 10.2, « Concurrence », et à la rubrique 10.11, « Croissance et fluctuations de l'économie ».)

1.3 Faits saillants de 2017

Émission de titres de créance à long terme

Le 6 mars 2017, nous avons émis des billets de premier rang non garantis à 3,70 % d'un montant de 500 millions de dollars US, échéant dans 10,5 ans, ainsi que des billets de premier rang non garantis à 4,70 % d'un montant de 325 millions de dollars échéant dans 31 ans. Le produit a servi à financer le remboursement, à l'échéance, d'une tranche de 700 millions de dollars du montant en capital impayé sur les billets de série CD de TELUS arrivant à échéance en mars 2017, à rembourser une tranche de l'encours du papier commercial, et aux fins générales de la société.

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

Le 1^{er} avril 2017, nous avons acquis certains actifs de Manitoba Telecom Services Inc. (« MTS ») détenus par BCE Inc. Ces actifs comprennent des abonnés des services mobiles postpayés, ainsi que certains actifs liés au réseau et les droits relatifs à 15 magasins de détail au Manitoba. Dans le cadre de cette acquisition, nous avons amorcé, au deuxième trimestre de 2017, la migration des abonnés des services mobiles postpayés vers TELUS. Le prix définitif des transactions conclues avec BCE Inc. variera en fonction du nombre réel d'abonnés des services mobiles postpayés admissibles acquis, le calcul final du nombre de ces abonnés devant être effectué d'ici le 31 mars 2018. Nous estimons à l'heure actuelle que la migration du nombre d'abonnés aux services postpayés se chiffrera à 74 000 à cette date.

Kroll Computer Systems Inc.

En mai 2017, nous avons acquis Kroll Computer Systems Inc., dans le but principal d'élargir notre présence sur le plan géographique et de rehausser la qualité des produits que nous offrons en tant que fournisseur de services de gestion de pharmacies à l'échelle nationale. Le prix d'achat a totalisé environ 250 millions de dollars, une tranche de 100 millions de dollars de ce prix ayant été versée au moyen de l'émission d'environ 2 millions d'actions ordinaires de TELUS.

Voxpro Limited

Le 31 août 2017, par l'entremise de notre filiale, TELUS International (Cda) Inc., nous avons acquis une participation de 55 % dans Voxpro Limited (« Voxpro »), une société qui offre des services d'impartition des processus d'affaires et des services de centres de contact et ayant des établissements en Irlande, aux

États-Unis et en Roumanie, pour une contrepartie en trésorerie de 58 millions de dollars. Cet investissement vise à accroître davantage les services de soutien à nos clients qui offrent des services et produits liés à Internet, à accroître nos capacités au chapitre des ventes dans des marchés choisis, et à acquérir des capacités de redondance multisites pour soutenir d'autres installations. Nous avons concurrentement fourni une option de vente position vendeur et acquis une option d'achat position acheteur auprès des actionnaires vendeurs restants, en vertu desquelles ils pourraient vendre, ou nous pourrions acheter, la participation résiduelle de 45 % dans les actions à compter de 2021. Si l'une ou l'autre de ces options est exercée, la contrepartie estimée totalisera environ 141 millions de dollars.

Xavient Information Systems

Le 30 octobre 2017, par l'entremise de notre filiale, TELUS International (Cda) Inc., nous avons conclu une entente visant l'acquisition d'une participation de 65 % dans Xavient Information Systems, un groupe de sociétés offrant des services-conseils en matière de technologies de l'information et des services de logiciels ayant des établissements aux États-Unis et en Inde, pour une contrepartie se composant d'un montant en trésorerie d'environ 144 millions de dollars (115 millions de dollars US) et d'actions ordinaires de TELUS International (Cda) Inc. d'un montant d'environ 19 millions de dollars (15 millions de dollars US). La conclusion de cette transaction a eu lieu le 6 février 2018. Nous avons fourni, concurrentement, une option de vente position vendeur aux actionnaires vendeurs restants, en vertu de laquelle ils pourraient vendre la participation résiduelle de 35 % le 31 décembre 2020 ou avant cette date. En vertu de l'option de vente position vendeur, la méthode utilisée pour établir le prix des actions sera basée sur les résultats. Si cette option est exercée, la contrepartie totalisera environ 310 millions de dollars (250 millions de dollars US). Parallèlement à notre acquisition de la participation initiale de 65 %, les actionnaires ne détenant pas le contrôle nous ont fourni une option d'achat position acheteur, qui a reflété essentiellement les modalités prévues par l'option de vente position vendeur. Cet investissement visait à accroître notre capacité à fournir des services complexes et d'une plus grande valeur en matière de technologies de l'information, à améliorer nos ventes connexes et nos capacités en matière de solutions, ainsi qu'à acquérir des capacités de redondance multisites pour soutenir d'autres installations.

Changements au sein du conseil d'administration

En mai 2017, M^{me} Kathy Kinloch et M. Claude Mongeau se sont joints à notre conseil d'administration. M^{me} Kinloch agit en tant que présidente du British Columbia Institute of Technology (« BCIT ») depuis janvier 2014. De 2010 à 2013, elle a occupé le poste de présidente du Vancouver Community College, et de 2007 à 2010, le poste de doyenne des sciences de la santé du BCIT. M. Mongeau a été président et chef de la direction de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada de 2010 à 2016. Il a également été vice-président directeur et chef des finances de 2000 à 2009, et vice-président principal et chef des finances de 1999 à 2000.

M^{me} Micheline Bouchard, une administratrice indépendante qui siégeait au conseil de TELUS depuis 2004, a pris sa retraite et quitté son poste d'administratrice du conseil en mai 2017.

En novembre 2017, M. Marc Parent s'est joint à notre conseil d'administration. M. Parent est président et chef de la direction de CAE Inc. (« CAE »), poste qu'il occupe depuis 2009. Il a également été vice-président exécutif et chef de l'exploitation de 2008 à 2009, président de groupe, Produits de simulation et Formation militaire et services associés, de 2006 à 2008, et président de groupe, Produits de simulation, de 2005 à 2006. CAE est un chef de file mondial en formation dans les marchés de l'aviation civile, de la défense et sécurité, et de la santé.

Faits saillants – données consolidées

Exercices clos les 31 décembre
(en millions de dollars, sauf les notes
et sauf indication contraire)

	2017	2016	Variation
Comptes consolidés de résultat			
Produits d'exploitation	13 304	12 799	3,9 %
Bénéfice d'exploitation	2 605	2 182	19,4 %
Bénéfice avant impôt	2 032	1 662	22,3 %
Bénéfice net	1 479	1 236	19,7 %
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	1 460	1 223	19,4 %
Bénéfice par action (BPA) (en dollars)			
BPA de base	2,46	2,06	19,4 %
BPA de base ajusté ¹	2,63	2,58	1,9 %
BPA dilué	2,46	2,06	19,4 %
Dividendes déclarés par action ordinaire (en dollars)	1,97	1,84	7,1 %
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation, de base (en millions)	593	592	0,1 %
Tableaux consolidés des flux de trésorerie			
Entrées liées aux activités d'exploitation	3 947	3 219	22,6 %
Sorties liées aux activités d'investissement	(3 643)	(2 923)	(24,6)%
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	(3 094)	(2 968)	(4,2)%
Sorties liées aux activités de financement	(227)	(87)	n.s.
Autres faits saillants			
Nombre de connexions d'abonnés ² (en milliers)	13 050	12 673	3,0 %
BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) ¹	4 774	4 229	12,9 %
Coûts de restructuration et autres coûts ^{1,3}	139	479	(71,0)%
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	4 913	4 708	4,4 %
BAIIA ajusté ⁴	4 891	4 667	4,8 %
Marge du BAIIA ajusté ⁵ (en %)	36,8	36,6	0,2 pt
Flux de trésorerie disponibles ¹	966	141	n.s.
Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts ¹ (fois)	2,73	2,69	0,04

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

- Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières. Se reporter à la rubrique 11.1.
- Le total du nombre d'appareils d'abonnés actifs aux services mobiles, de lignes résidentielles d'accès au réseau, d'abonnés à Internet haute vitesse et d'abonnés au service TELUS TV à la fin des périodes respectives, calculé à l'aide de renseignements tirés du système de facturation et d'autres systèmes. En ce qui a trait à une acquisition et à un dessaisissement réalisés au cours du premier trimestre de 2017, les soldes d'ouverture au 1^{er} janvier 2017 relatifs au nombre de lignes résidentielles d'accès au réseau, d'abonnés à Internet haute vitesse et d'abonnés à TELUS TV ont été majorés d'un nombre net de 1 000, de 6 000 et de 5 000, respectivement, et ne sont pas pris en compte dans les mesures relatives aux ajouts nets d'abonnés présentées à la rubrique 5.4. Avec prise d'effet le 1^{er} avril 2017, le nombre d'abonnés des services postpayés, le total des abonnés et les statistiques opérationnelles connexes (ajouts bruts, ajouts nets, produits mensuels moyens par appareil d'abonné [« PMAA »] et taux de désabonnement) ont été ajustés de manière à tenir compte de la migration estimative de 85 000 abonnés de MTS aux fins du calcul des soldes d'ouverture relatifs au nombre d'abonnés. Par la suite, soit le 1^{er} octobre 2017, le total du nombre d'abonnés et les statistiques opérationnelles connexes ont été ajustés de manière à réduire le nombre estimatif de migrations d'abonnés de MTS de 11 000 pour le ramener à 74 000 (l'incidence de cette réduction est décrite ci-dessous dans la présente rubrique). Le nombre cumulé de connexions d'abonnés tient également compte d'un ajustement au 1^{er} avril 2017 effectué de manière à supprimer du nombre d'abonnés environ 19 000 abonnés des services prépayés et 25 000 abonnés des services postpayés, respectivement, principalement en raison de la fin de l'exploitation de notre réseau AMRC à l'échelle nationale.
- Au quatrième trimestre de 2016, nous avons comptabilisé dans les autres coûts une charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis (« rémunération remaniée ») de 305 millions de dollars.
- Le BAIIA ajusté pour toutes les périodes exclut ce qui suit : les coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que des profits nets et un bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières. Le BAIIA ajusté pour l'exercice 2017 exclut le recouvrement net lié à MTS (tel qu'il est défini ci-après dans la présente rubrique). Le BAIIA ajusté pour l'exercice 2016 exclut un profit de 15 millions de dollars comptabilisé au deuxième trimestre de 2016, qui découle de l'échange de licences de spectre pour les

services sans fil. (Se reporter à la rubrique 11.1 pour des renseignements concernant le BAIIA ajusté et les coûts de restructuration et autres coûts).

- La marge du BAIIA ajusté correspond au BAIIA ajusté divisé par les produits d'exploitation. Le calcul des produits d'exploitation exclut les profits nets et le bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, le profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil comptabilisé au deuxième trimestre de 2016, ainsi que le recouvrement net lié à MTS (tel qu'il est défini ci-après dans la présente rubrique).

Faits saillants de l'exploitation

- Les produits d'exploitation consolidés ont augmenté de 505 millions de dollars en 2017.

Les produits tirés des services se sont accrus de 478 millions de dollars en 2017, en raison principalement de la croissance des produits tirés des services de réseau mobile et des services filaires de transmission de données, facteur neutralisé en partie par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants.

Les produits tirés de l'équipement sont demeurés relativement inchangés en 2017.

Les autres produits d'exploitation ont augmenté de 28 millions de dollars en 2017, en raison principalement de l'accroissement des profits nets au cours de la période considérée par rapport à la période correspondante. Au quatrième trimestre de 2017, nous avons comptabilisé un recouvrement avant impôt de 26 millions de dollars au titre d'une contrepartie éventuelle versée, lequel reflète l'estimation révisée du nombre d'abonnés de MTS admissibles acquis (le « recouvrement au titre de la contrepartie éventuelle lié à MTS ») de 74 000, notre estimation initiale ayant été réduite de 11 000. Outre cet élément, la variation des autres produits d'exploitation comprend la comptabilisation d'un profit à la vente d'une entreprise de services-conseils en sécurité au quatrième trimestre de 2017. La tranche résiduelle a trait à d'autres profits nets, facteur neutralisé par la diminution de l'aide publique, par la non-réurrence des profits liés à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil comptabilisés en 2016, et par la baisse des profits découlant de la coentreprise immobilière.

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

- Au cours de l'exercice 2017, le total du nombre de connexions d'abonnés a augmenté de 377 000. Cela représente une hausse de 5,7 % du nombre d'abonnés aux services mobiles postpayés, une croissance de 5,3 % du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse et une hausse de 3,7 % du nombre d'abonnés au service TELUS TV, résultats neutralisés en partie par la réduction de 9,9 % du nombre d'abonnés aux services mobiles prépayés et par la baisse de 5,5 % des lignes résidentielles d'accès au réseau filaire.

Les ajouts nets d'abonnés des services mobiles postpayés se sont établis à 379 000 en 2017, en hausse de 136 000 par rapport à 2016, en raison de la croissance du marché, du succès remporté par les promotions, de nos efforts en matière de commercialisation axés sur les mises en service d'abonnés aux services postpayés à valeur plus élevée et de téléphones intelligents et, en ce qui concerne le quatrième trimestre, de notre réponse aux offres énergiques du temps des Fêtes couronnée de succès. Le taux de désabonnement mensuel des abonnés des services postpayés s'est établi à 0,90 % en 2017, comparativement à 0,95 % en 2016. (Se reporter à la rubrique 5.4, « Secteur des services mobiles », pour de plus amples renseignements.)

Les ajouts nets d'abonnés au service Internet haute vitesse se sont établis à 81 000 en 2017, en hausse de 13 000 par rapport à 2016. L'augmentation est attribuable au maintien de la demande des clients à l'égard de nos services à large bande haute vitesse, y compris le déploiement de la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné, ainsi qu'au succès découlant de nos offres de produits innovateurs. Les ajouts nets d'abonnés à TELUS TV se sont établis à 35 000 en 2017, soit une baisse de 19 000 par rapport à 2016. La diminution reflète la baisse des ajouts bruts et les plus importantes pertes d'abonnés aux services de télévision par satellite, en raison du recul général du marché des services de télévision payés résultant de l'intensification de la concurrence, y compris en ce qui concerne les services par

contournement, ainsi que du taux de pénétration élevé du marché. Ces pressions ont été neutralisées en partie par la priorité que nous continuons d'accorder au branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques (alors que nous avons presque atteint 50 % de notre cible au chapitre de la couverture), à l'élargissement et à l'amélioration de l'accessibilité de nos services Internet haute vitesse et Télé OPTIK, et au groupement de ces services. Cela s'est traduit par une croissance du nombre combiné d'abonnés aux services Internet et de télévision de 127 000, ou 4,7 %, en 2017. (Se reporter à la *rubrique 5.5, « Secteur des services filaires »*, pour de plus amples renseignements.)

- Le **bénéfice d'exploitation** a augmenté de 423 millions de dollars en 2017, résultat qui reflète la croissance des produits tirés des services de réseau mobile stimulée par l'augmentation des PMAA et du nombre d'abonnés, ainsi que la croissance des marges liées aux services de transmission de données, facteurs en partie contrebalancés par l'augmentation de l'amortissement découlant des dépenses d'investissement relatives au déploiement de notre réseau à fibres optiques. En excluant l'incidence de la charge de rémunération remaniée de 305 millions de dollars comptabilisée au quatrième trimestre de 2016, le bénéfice d'exploitation s'est accru de 118 millions de dollars, ou 4,7 %, au cours de l'exercice complet.

Le **BAlIA** comprend les coûts de restructuration et autres coûts, les profits nets et le bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, un profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil comptabilisé au deuxième trimestre de 2016, ainsi qu'un recouvrement au titre de la contrepartie éventuelle lié à MTS, déduction faite des ajustements postérieurs à la clôture (le « recouvrement net lié à MTS »). Le BAlIA a augmenté de 545 millions de dollars, ou 12,9 %, au cours de l'exercice complet 2017. Les augmentations reflètent i) la croissance des produits tirés des services de réseau mobile et l'accroissement des produits tirés des services filaires de transmission de données, facteurs neutralisés en partie par la hausse des coûts liés à l'accroissement du nombre brut de mises en service et des volumes de fidélisation; et ii) la diminution des coûts de restructuration et autres coûts, qui comprenaient la charge de rémunération remaniée en 2016, facteur neutralisé en partie par les coûts liés à la migration des abonnés de MTS acquis et à la prestation de services à ces abonnés.

Le **BAlIA ajusté** exclut les coûts de restructuration et autres coûts, les profits nets et le bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, le profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil comptabilisé au deuxième trimestre de 2016, ainsi que le recouvrement net lié à MTS. Le BAlIA ajusté a augmenté de 224 millions de dollars, ou 4,8 %, au cours de l'exercice complet 2017. (Se reporter à la *rubrique 5.4, « Secteur des services mobiles »*, et à la *rubrique 5.5, « Secteur des services filaires »*, pour de plus amples renseignements.)

- Le **bénéfice avant impôt** a augmenté de 370 millions de dollars en 2017, ce qui reflète la hausse du bénéfice d'exploitation dont il est fait mention ci-dessus, facteur neutralisé en partie par l'accroissement des coûts de financement. L'accroissement des coûts de financement découle de la diminution des intérêts sur la dette à long terme comptabilisés à l'actif ayant trait aux licences de spectre visant le spectre qui est en cours de déploiement, et de la hausse du solde moyen de la dette à long terme. (Se reporter à « *Coûts de financement* », à la *rubrique 5.3*.)
- L'**impôt sur le résultat** a augmenté de 127 millions de dollars en 2017, en raison principalement de la hausse du bénéfice avant impôt, ainsi que de la réévaluation du passif d'impôt différé tenant à l'augmentation du taux d'imposition en Colombie-Britannique, qui a été quasi adopté au quatrième trimestre de 2017.
- Le **bénéfice net attribuable aux actions ordinaires** a augmenté de 237 millions de dollars en 2017. Cette augmentation a été stimulée par la hausse du bénéfice d'exploitation, facteur neutralisé en partie par l'impôt sur le résultat connexe. Le bénéfice net ajusté ne tient pas compte de l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des profits nets et du bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, des ajustements liés à l'impôt sur

le résultat, d'un profit non récurrent lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil comptabilisé au deuxième trimestre de 2016, et du recouvrement net lié à MTS. Le bénéfice net ajusté a augmenté de 32 millions de dollars, ou 2,1 %, au cours de l'exercice complet 2017.

Analyse du bénéfice net

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016	Variation
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	1 460	1 223	237
Ajouter (déduire) :			
Profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, après impôt	–	(13)	13
Profits nets et bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, après impôt	(1)	(16)	15
Coûts de restructuration et autres coûts après impôt	102	351	(249)
Ajustements défavorables (favorables) liés à l'impôt sur le résultat	21	(17)	38
Recouvrement net lié à MTS	(22)	–	(22)
Bénéfice net ajusté	1 560	1 528	32

- Le **BPA de base** a augmenté de 0,40 \$, ou 19,4 %, en 2017. Le BPA de base ajusté exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, les profits nets et le bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, le profit non récurrent lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil comptabilisé au deuxième trimestre de 2016, et le recouvrement net lié à MTS. Le BPA de base ajusté a augmenté de 0,05 \$, ou 1,9 %, au cours de l'exercice complet 2017.

Analyse du BPA de base

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	2017	2016	Variation
BPA de base	2,46	2,06	0,40
Ajouter (déduire) :			
Profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, après impôt, par action	–	(0,02)	0,02
Profits nets et bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, après impôt, par action	–	(0,03)	0,03
Coûts de restructuration et autres coûts après impôt, par action	0,18	0,60	(0,42)
Ajustements défavorables (favorables) liés à l'impôt sur le résultat, par action	0,03	(0,03)	0,06
Recouvrement net lié à MTS, par action	(0,04)	–	(0,04)
BPA de base ajusté	2,63	2,58	0,05

- Les **dividendes déclarés par action ordinaire** ont totalisé 1,97 \$ en 2017, en hausse de 7,1 % par rapport à 2016. Le 7 février 2018, le conseil a déclaré un dividende pour le premier trimestre de 0,5050 \$ par action sur les actions ordinaires émises et en circulation, payable le 2 avril 2018 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 9 mars 2018. Le dividende déclaré pour le premier trimestre reflète une augmentation de 0,025 \$ par action, ou 5,2 %, par rapport au dividende par action de 0,48 \$ déclaré à l'exercice précédent, ce qui est conforme à notre programme pluriannuel de croissance du dividende décrit à la *rubrique 4.3, « Situation de trésorerie et sources de financement »*.

Faits saillants – situation de trésorerie et sources de financement

- Le **ratio de la dette nette par rapport au BAlIA** excluant les coûts de restructuration et autres coûts au 31 décembre 2017 était de 2,73 fois, en hausse par rapport à 2,69 fois au 31 décembre 2016, l'augmentation de la dette nette ayant excédé la croissance du BAlIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. (Se reporter à la *rubrique 4.3, « Situation de*

trésorerie et sources de financement », et à la rubrique 7.5, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».)

- Les **entrées liées aux activités d'exploitation** ont augmenté de 728 millions de dollars en 2017, en raison de la diminution des paiements d'impôt sur le résultat reflétant la réorganisation de notre structure juridique, qui a eu une incidence sur le calendrier des paiements d'impôt en trésorerie.
- Les **sorties liées aux activités d'investissement** ont augmenté de 720 millions de dollars, ou 24,6 %, en 2017, en raison de l'accroissement des paiements en trésorerie au titre de plusieurs acquisitions et de la hausse des dépenses d'investissement. Les **acquisitions** ont augmenté de 474 millions de dollars, en raison des paiements en trésorerie effectués relativement à l'acquisition de plusieurs entreprises, y compris MTS, Kroll Computer Systems Inc. et Voxpro Limited, comme il est décrit à la rubrique 1.3, « Faits saillants de 2017 ». Les **dépenses d'investissement** ont augmenté de 126 millions de dollars en 2017, en raison de nos investissements continus dans l'infrastructure à large bande, y compris le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises à notre réseau à fibres optiques. Ces investissements soutiennent la croissance du nombre d'abonnés aux services Internet haute vitesse et aux services TELUS TV, ainsi que la demande de nos clients concernant des vitesses de service Internet plus élevées, et accroissent la portée et la fonctionnalité de nos solutions d'affaires et de nos solutions en santé. (Se reporter à la rubrique 7.3, « Sorties liées aux activités d'investissement ».)
- Les **sorties liées aux activités de financement** ont augmenté de 140 millions de dollars en 2017, en raison principalement de l'émission en 2016 d'actions de TELUS International (Cda) Inc. à Baring Private Equity Asia, au moyen de laquelle cette dernière a acquis une participation ne donnant pas le contrôle de 35 % dans TELUS International (Cda) Inc. Aucune activité comparable n'a eu lieu en 2017. (Se reporter à la rubrique 7.4, « Sorties liées aux activités de financement ».)
- Les **flux de trésorerie disponibles** se sont accrus de 825 millions de dollars en 2017, ce qui découle de la hausse du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts et de la diminution des paiements d'impôt sur le résultat. (Se reporter aux calculs à la rubrique 11.1, « Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières ».)

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

En 2017, nous avons atteint trois de nos quatre objectifs révisés au chapitre des chiffres consolidés, sauf en ce qui concerne les dépenses d'investissement

Le tableau suivant illustre le rendement de TELUS par rapport à nos objectifs initiaux ou révisés pour 2017. Se reporter à la rubrique 9, « Tendances générales, perspectives et hypothèses », pour des renseignements au sujet de nos objectifs pour 2018.

FICHE D'ÉVALUATION		RENDEMENT POUR 2017	
Chiffres consolidés	Objectifs initiaux ou révisés ^a et croissance	Résultats réels et croissance	Résultat
Produits	13,180 G\$ à 13,310 G\$ ^{3a} 3,0 % à 4,0 %	13,304 G\$ 3,9 %	✓
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts ¹	4,875 G\$ à 5,040 G\$ ^{3b} 3,5 to 7,0 %	4,913 G\$ 4,4 %	✓
BPA de base ²	2,49 à 2,66 \$ ^{3c} 2,0 % à 9,0 %	2,51⁴ 2,9 %⁴	✓
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	Environ \$3,0 G\$ ^{3d}	3,094 G\$	✗
1 Se reporter à la description présentée à la rubrique 11.1, « Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières ». 2 L'objectif initial et l'objectif révisé au chapitre de la croissance du BPA de base ont été fondés sur le BPA de base établi à 2,44 \$ en 2016, qui a été ajusté de manière à exclure la charge de rémunération remaniée de 38 cents. 3 Représente les objectifs révisés pour 2017 annoncés le 11 mai 2017, de manière à tenir compte de l'acquisition des abonnés aux services mobiles postpayés de Manitoba Telecom Services, de certains actifs liés au réseau et de magasins. Les objectifs initiaux pour l'exercice 2017 ont été établis le 9 février 2017. 3a L'objectif initial au chapitre des produits consolidés était de 13,120 milliards de dollars à 13,250 milliards de dollars, ou une hausse de 2,5 % à 3,5 %. 3b L'objectif initial au chapitre du BAIIA consolidé excluant les coûts de restructuration et autres coûts était de 4,850 milliards de dollars à 4,995 milliards de dollars, ou une hausse de 3,0 % à 6,0 %. 3c L'objectif initial au chapitre du BPA de base était de 2,49 \$ à 2,64 \$, ou une hausse de 2,0 % à 8,0 %. 3d L'objectif initial au chapitre des dépenses d'investissement était de 2,9 milliards de dollars. 4 Notre BPA de base pour l'exercice 2017 tenait compte de l'incidence d'une augmentation du taux d'imposition des sociétés en Colombie-Britannique de 0,05 \$, laquelle n'a pas été prise en compte dans l'objectif initial. En excluant cette incidence, notre BPA de base de 2,51 \$ se trouvait dans la fourchette cible.			
			✓ Objectif atteint ✗ Objectif non atteint

Nous avons formulé les principales hypothèses suivantes lorsque nous avons annoncé les objectifs pour 2017, en février 2017.

HYPOTHÈSES RELATIVES AUX OBJECTIFS POUR 2017 ET RÉSULTATS

- Nos estimations concernant l'économie sont basées sur une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources. Nos estimations initiales pour 2017 étaient les suivantes : i) croissance accrue de l'économie au Canada de 1,8 %, en hausse par rapport à un taux de croissance estimé de 1,2 % en 2016; ii) en ce qui concerne les provinces de l'ouest du Canada où nous sommes l'entreprise de service local titulaire, taux de croissance de l'économie en Colombie-Britannique de 2,3 %, en baisse par rapport à un taux estimé de 2,9 % en 2016, et taux de croissance de l'économie en Alberta de 1,0 % à 2,0 %, par rapport à une contraction estimée de 2,4 % en 2016.
Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2017, nous avons révisé nos hypothèses concernant la croissance de l'économie en 2017 comme suit : croissance estimée de l'économie de 2,2 % au Canada et de 2,4 % en Alberta. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2017, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses concernant la croissance de l'économie en 2017 comme suit : croissance de l'économie de 3,0 % au Canada, de 3,2 % en Colombie-Britannique et de 3,5 % en Alberta.
Nous estimons que la croissance de l'économie en 2017 s'est élevée à 3,1 % au Canada, à 3,4 % en Colombie-Britannique et à 3,9 % en Alberta.
- Notre hypothèse initiale concernant l'impôt sur le résultat tenait compte d'un impôt sur le résultat calculé selon le taux d'imposition prévu par la loi applicable de 26,4 % à 26,9 % et des paiements d'impôt en trésorerie de 300 millions de dollars à 360 millions de dollars. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2017, nous avons révisé à la baisse notre hypothèse concernant les paiements d'impôt en trésorerie afin qu'elle se situe entre 170 millions de dollars et 230 millions de dollars, en raison d'une réorganisation visant à simplifier notre structure juridique de manière à réaliser des économies et à rationaliser les processus, ce qui a également eu une incidence sur le calendrier des paiements d'impôt en trésorerie. Nos résultats réels sont les suivants : le taux d'imposition prévu par la loi s'est établi à 26,6 %, et les paiements d'impôt en trésorerie, à 191 millions de dollars.
- Notre hypothèse concernant les coûts de restructuration et autres coûts se chiffrait à environ 125 millions de dollars. Le montant réel comptabilisé au titre des coûts de restructuration et autres coûts s'est élevé à 139 millions à l'exercice 2017, en raison de la hausse des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre tenant à la migration des abonnés de MTS et à la prestation de services à ces abonnés.
- Notre hypothèse prévoyait une dépréciation continue du taux de change moyen du dollar canadien : le taux de change par rapport au dollar américain s'est établi à 0,755 \$ US en 2016. Le taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain s'est apprécié pour s'établir à 0,77 \$ US au cours de 2017, et il était de 0,80 \$ US au 31 décembre 2017.

Hypothèses confirmées :

- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorables importantes.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des services mobiles et des services filaires dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse de la pénétration du marché des services mobiles au Canada.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, en raison du fait que les clients désirent une connectivité mobile accrue à Internet.
- Croissance des produits tirés des services mobiles découlant de la croissance des mises en service des abonnés aux services postpayés et des PMAA combinés.
- Croissance continue des produits tirés des services filaires de transmission de données, qui découle de l'accroissement du nombre d'abonnés aux services Internet haute vitesse et au service TELUS TV, de l'augmentation des vitesses et de l'élargissement de l'infrastructure à large bande, ainsi que des solutions liées aux services d'impartition des processus d'affaires et des solutions en santé.
- Maintien de l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services.
- Régimes de retraite : charge au titre des régimes de retraite à prestations définies se composant d'un montant d'environ 83 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel et d'un montant d'environ 5 millions de dollars comptabilisé dans les coûts de financement relativement au montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel; taux de 3,80 % au titre de l'actualisation de l'obligation (3,80 % en 2016), et taux de 4,00 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de la période au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel (4,00 % en 2016); et montant d'environ 65 millions de dollars aux fins de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies. Les résultats réels sont les suivants : montant de 82 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel, montant de 5 millions de dollars comptabilisé relativement au montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel, taux de 3,40 % au titre de l'actualisation de l'obligation, taux de 4,00 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de la période au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel, et montant de 66 millions de dollars aux fins de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Investissements accrus dans l'infrastructure à large bande, y compris la mise à niveau et l'élargissement de notre réseau à fibres optiques, ainsi que dans la capacité du réseau 4G LTE, et investissements dans les initiatives visant à assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes.

2 Activités principales et stratégie

2.1 Activités principales

Nous offrons un vaste éventail de produits et de services de télécommunications. Les produits et services mobiles comprennent les produits d'exploitation tirés des services de réseau (voix et données) ainsi que les ventes d'équipement découlant des technologies mobiles. Les produits et services filaires comprennent les produits d'exploitation tirés des services de transmission de données (qui incluent les produits d'exploitation tirés du protocole Internet, des services de télévision, des solutions d'hébergement, des technologies de l'information gérées et des services infonuagiques, des services d'impartition des processus d'affaires, de certaines solutions en santé et des services de sécurité résidentielle), les produits d'exploitation tirés des services de transmission de la voix, et les produits d'exploitation tirés d'autres services

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

2.2 Impératifs stratégiques

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

En 2000, nous avons également formulé six impératifs stratégiques qui demeurent pertinents en ce qui a trait à la croissance future, en dépit

de l'évolution des contextes réglementaire, technologique et concurrentiel. L'attention constante que nous prôtons à ces impératifs oriente nos interventions et contribue à l'atteinte de nos objectifs financiers. Pour que des progrès soient réalisés relativement à ces impératifs stratégiques à long terme et afin de composer avec les occasions et les défis qui se présentent à court terme, nous établissons de nouveaux objectifs à chaque exercice, qui font l'objet d'une analyse plus détaillée à la *rubrique 3*. Nos six impératifs stratégiques, de même qu'une analyse des activités et des initiatives tenues en 2017 à l'égard de ces impératifs stratégiques, sont présentés ci-dessous.

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

En 2017, les produits tirés des services mobiles externes et des services filaires de transmission de données ont totalisé 11,8 milliards de dollars, en hausse de 622 millions de dollars, ou 5,6 %, et les autres produits ont totalisé 1,5 milliard de dollars, en baisse de 117 millions de dollars, ou 7,2 %. Les produits tirés des services mobiles externes et des services filaires de transmission de données représentent 89 % de nos produits consolidés en 2017, comparativement à 11,2 milliards de dollars, ou 87 %, en 2016. (Se reporter à l'analyse des produits consolidés présentée à la *rubrique 5.2*, ainsi qu'à l'analyse des tendances présentée à la *rubrique 5.4* et à la *rubrique 5.5*.)

Offrir des solutions intégrées qui démarquent TELUS de ses concurrents

En mai 2017, nous avons lancé le service Pik TV™, qui donne aux clients un accès par câble à 23 chaînes de base locales et régionales et à cinq chaînes spécialisées, et leur offre également des forfaits thématiques Sports et Cinéma à l'aide d'une boîte média que les abonnés installent eux-mêmes. Des chaînes sur demande, ainsi que les populaires services par contournement et certaines autres applications sont également offerts. Grâce à l'appli Pik TV, les clients en mouvement peuvent regarder certaines chaînes sur leur tablette ou leur téléphone intelligent. Le service Pik TV a été créé afin de plonger au cœur de l'environnement en mutation où le contenu est accessible sur de nombreuses plateformes en procurant une offre rehaussée aux clients qui auraient autrement pu annuler leurs services de télévision ou ne jamais s'y abonner.

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

Au cours de l'exercice, nous avons poursuivi notre stratégie à long terme et investi dans les collectivités urbaines et rurales, et nous nous engageons à fournir des capacités en matière de réseau à large bande au plus grand nombre possible de Canadiens. Nous avons accru la couverture du réseau TELUS PureFibre en branchant directement plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques, et nous avons accru les vitesses du service Internet à large bande. Pour une analyse plus détaillée, se reporter à « *Accroître notre avantage concurrentiel en offrant des technologies, des réseaux et des systèmes évolués qui sont axés sur les clients et qui comptent parmi les plus fiables au monde* », à la *rubrique 3*.

Les faits saillants comprennent ce qui suit :

- En janvier 2017, nous avons annoncé un investissement de 250 millions de dollars dans la municipalité de Surrey, en Colombie-Britannique, en vue de brancher plus de 90 % des foyers et des entreprises au réseau TELUS PureFibre avant la fin de 2018.
- En février 2017, nous avons annoncé des investissements de 55 millions de dollars et de 150 millions de dollars, respectivement, dans les municipalités de Chilliwack et de Burnaby, en Colombie-Britannique, en vue de brancher plus de 90 % des foyers et des entreprises au réseau TELUS PureFibre avant la fin de 2018 et de 2019, respectivement.
- En avril 2017, nous avons annoncé des investissements dans la fibre optique au Québec, notamment un investissement de 80 millions de dollars dans la région de la Ville de Québec, un investissement de 30 millions de dollars dans la région du Bas-Saint-Laurent, un investissement de 30 millions de dollars en Gaspésie, et un investissement de 15 millions de dollars sur la Côte-Nord. Nous prévoyons brancher plus de 99 % de la population de l'est du Québec avant la fin de 2021.

- En octobre 2017, nous avons annoncé un investissement de 60 millions de dollars dans les municipalités de Okotoks, de Black Diamond et de Turner Valley, en Alberta, en vue de brancher plus de 90 % des foyers et des entreprises au réseau TELUS PureFibre avant la fin de 2019.
- En 2017, nous avons procédé à l'investissement annoncé précédemment, en vue de brancher la municipalité de Kitimat, en Colombie-Britannique, au réseau TELUS PureFibre.

En juin 2017, nous avons mené à terme notre initiative en Ontario et au Québec visant à mettre à niveau notre réseau d'accès radioélectrique aux technologies mobiles les plus récentes, ce qui a permis d'améliorer la performance du réseau pour nos clients et d'offrir des capacités évoluées.

Au cours de l'exercice, nous avons effectué des investissements aux fins de l'amélioration du réseau au Manitoba, dans le but d'accroître la couverture, les vitesses et la capacité en vue de rehausser considérablement l'expérience client et de prendre en charge l'acquisition des abonnés, des magasins et du réseau de MTS.

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

En 2017, nous avons procédé à plusieurs acquisitions d'entreprises. Une analyse à leur sujet est également présentée à la *rubrique 1.3*.

- Nous avons acquis environ 74 000 abonnés aux services mobiles postpayés de Manitoba Telecom Services Inc. (« MTS »), certains actifs liés au réseau et les droits relatifs à 15 magasins de détail au Manitoba. Nous avons par ailleurs élargi et amélioré notre réseau au Manitoba, comme il est décrit à la *rubrique 7.3*. Nous avons également procédé au lancement officiel du Comité d'investissement communautaire de TELUS au Manitoba, comme il est décrit à la *rubrique 3*.
- Nous avons conclu l'acquisition de Kroll Computer Systems Inc. dans le but d'élargir notre présence sur le plan géographique et de rehausser la qualité des produits que nous offrons en tant que fournisseur de services de gestion de pharmacies à l'échelle nationale.
- Nous avons acquis une participation de 55 % dans Voxpro, et environ 2 700 membres de l'équipe de Voxpro ont rejoint notre effectif par l'entremise de notre filiale TELUS International (Cda) Inc. Voxpro, dont le siège social est situé en Irlande, exerce maintenant ses activités sous le nom de Voxpro – powered by TELUS International.
- Le 6 février 2018, par l'entremise de notre filiale, TELUS International (Cda) Inc., nous avons conclu une entente visant l'acquisition d'une participation de 65 % dans Xavient Information Systems, un groupe de sociétés offrant des services-conseils en matière de technologies de l'information et des services de logiciels ayant des établissements aux États-Unis et en Inde. Cette acquisition accroîtra notre capacité à élargir nos services en TI à l'échelle mondiale et l'entreprise exerce maintenant ses activités sous le nom Xavient Digital – powered by TELUS International. Se reporter à « *Capacités additionnelles du secteur des services filaires* », à la *rubrique 9.2*, pour de plus amples renseignements.

Après la fin de 2017, nous avons acquis les clients, les actifs et les activités d'AlarmForce Industries Inc. (« AlarmForce »), en Colombie-Britannique, en Alberta et en Saskatchewan, le but premier de cette acquisition est de tirer profit de notre infrastructure de télécommunications et de notre expertise pour continuer d'améliorer les services résidentiels, d'affaires, de sécurité et de santé branchés pour nos clients. Le prix d'achat total se chiffre à environ 69 millions de dollars. Cette acquisition, conjuguée à notre réseau gigabit à fibres optiques PureFibre, vise à accroître notre position au chapitre des services liés aux maisons intelligentes et des services de sécurité, et elle nous donne la possibilité d'offrir à nos clients des services groupés dans l'avenir.

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

Les membres de notre équipe collaborent aux fins de la mise en œuvre de notre grande priorité, qui est d'accorder la priorité aux clients, et nous nous efforçons d'offrir constamment une expérience client exceptionnelle et de

devenir la société la plus recommandée dans les marchés où nous offrons des services. En novembre 2017, le bureau de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (le « CPRST ») a publié son rapport annuel pour la période de 12 mois close le 31 juillet 2017; une fois de plus, TELUS a fait l'objet du plus faible nombre de plaintes de clients par rapport à toutes les autres entreprises nationales, et Koodo a fait l'objet du plus faible nombre de plaintes de clients présentées relativement aux marques dérivées au pays. Du total des plaintes de clients acceptées par le CPRST, 6,9 %, 2,9 % et 1,1 %, respectivement, concernaient TELUS, Koodo et Public Mobile, soit 10,9 % de l'ensemble des plaintes présentées, tandis que notre part du marché des abonnés aux services mobiles au Canada est d'environ 28,0 %.

En 2017, nous avons continué d'occuper une place dominante au chapitre des taux de désabonnement aux services postpayés à l'échelle nationale. Notre taux de désabonnement mensuel des services postpayés constitue un autre exemple du succès attribuable à notre culture distinctive visant à accorder la priorité aux clients, à l'attention que nous continuons de porter à la prestation d'une expérience client exceptionnelle, et aux nouveaux produits et services attrayants que nous offrons. Pour une analyse plus détaillée, se reporter à « *Tenir la promesse de la marque Le futur est simple de TELUS en accordant la priorité aux clients* », à la rubrique 3.

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

Chaque année, nous effectuons un sondage « L'heure juste » auprès des membres de notre équipe, qui est administré par Aon Hewitt et qui sert à recueillir des informations confidentielles concernant le milieu de travail qu'offre TELUS, ainsi qu'à évaluer les progrès que nous avons accomplis aux fins de l'établissement d'une culture fondée sur l'excellence du rendement. Les unités fonctionnelles et les services utilisent les résultats du sondage afin d'examiner

leurs plans d'action et d'établir l'ordre de priorité de leurs mesures permanentes. En 2017, l'indice de participation des membres de l'équipe a augmenté pour s'établir à 84 %, ce qui nous a permis de mettre en valeur notre culture valorisant un rendement élevé et de nous classer dans la tranche supérieure de 10 % parmi tous les employeurs visés par le sondage à l'échelle mondiale.

De plus, nous avons engagé des coûts de restructuration et autres coûts supplémentaires non récurrents relativement auxquels notre objectif est d'accroître notre efficacité et notre efficacité opérationnelles et de composer avec les défis que présente la rentabilité de certaines de nos activités. Les coûts de restructuration liés à la rationalisation des biens immobiliers abritant les services administratifs, les services de distribution et les services de réseau ont été comptabilisés au poste « Achat de biens et services ». Les coûts de restructuration liés à l'effectif découlant des processus de réorganisation et de rationalisation visant notamment les fonctions de service à la clientèle, de marketing et de soutien ont été comptabilisés au poste « Charge au titre des avantages du personnel ». Les autres coûts découlant des charges externes supplémentaires liées aux activités d'acquisition ou de cession d'entreprises ainsi que les frais de litige, dans le cas de pertes ou de règlements importants, ont été comptabilisés au poste « Achat de biens et services ».

Coûts de restructuration et autres coûts

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016
Achat de biens et services	103	62
Charge au titre des avantages du personnel	36	417
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	139	479

Pour une analyse plus détaillée, se reporter à « *Améliorer notre culture gagnante pour assurer la pérennité de notre avantage concurrentiel* », à la rubrique 3.

3 Priorités de la société

Nous confirmons nos priorités ou en établissons de nouvelles à chaque exercice en vue de faire progresser les impératifs stratégiques à long terme de TELUS (se reporter à la *rubrique 2.2*) et de nous pencher sur les occasions d'affaires et les défis à court terme. Une analyse des activités et des initiatives liées aux priorités de la société pour 2017 est présentée dans le tableau ci-dessous.

Tenir la promesse de la marque Le futur est simple de TELUS en accordant la priorité aux clients

- Nous avons maintenu notre position de chef de file en ce qui a trait à la fidélité des clients et enregistré un taux de désabonnement des abonnés aux services mobiles postpayés inférieur à 1 % au cours de 17 des 18 trimestres les plus récents. Notamment, dans le cadre de l'étude sur la qualité des réseaux mobiles au Canada menée par J.D. Power en 2017, TELUS s'est classée au premier rang au chapitre de la qualité du réseau mobile en Ontario pour trois années d'affilée, et dans l'Ouest du pays (y compris en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba) pour deux années d'affilée.
- En février 2017, TELUS s'est classée au premier rang parmi les trois principaux fournisseurs nationaux au chapitre de la vitesse globale de téléchargement la plus élevée et de la meilleure disponibilité, dans le cadre des prix décernés par OpenSignal, une société du Royaume-Uni qui mène des études sur la couverture des services mobiles à l'échelle mondiale fondées sur des données participatives tirées d'appareils de clients réels. Ce classement témoigne de notre stratégie à multiples facettes en matière de développement de technologies, dans le cadre de laquelle nous avons procédé au déploiement de notre réseau LTE, mis à niveau notre réseau mobile dans l'est du Canada et adopté notre approche à l'égard de la mise en œuvre de la technologie 5G, qui consiste à mettre à l'essai de nouvelles technologies dans un environnement réel à notre Labo virtuel 5G de Vancouver.
- Nous nous sommes classés au premier rang au chapitre de la vitesse de notre réseau mobile au pays selon une étude menée par PCMag. Nous nous sommes également classés au premier rang au chapitre de la vitesse de notre réseau dans certains marchés canadiens, notamment les marchés de Victoria, de Vancouver, d'Edmonton, de Saskatoon, de Moose Jaw, de Winnipeg, de Windsor, de Toronto, d'Ottawa, de la Ville de Québec, de Montréal, de Fredericton et de l'Île-du-Prince-Édouard.
- Nous nous sommes classés au premier rang au Canada au chapitre de la vitesse de notre réseau mobile dans le cadre du test de vitesse participatif Ookla aux deuxième et troisième trimestres de 2017.
- Nous offrons maintenant un Passeport Affaires Cuba qui permet à nos clients en voyage à Cuba de réaliser des économies et de profiter de la certitude des coûts.
- La probabilité que nos clients recommandent nos produits et services s'est accrue en ce qui a trait aux Solutions d'affaires et à TELUS Santé. De plus, nous continuons d'afficher une position de chef de file dans le marché des consommateurs, par rapport à nos sociétés homologues au pays, Koodo étant la marque de services mobiles la plus recommandée qui soit.
- Nous avons offert à nos clients l'accès à YouTube sur tous les décodeurs Télé OPTIK 4K. Il n'est donc plus nécessaire d'être abonné à du contenu 4K ou de posséder un téléviseur 4K pour avoir accès à YouTube sur Télé OPTIK.
- Nous avons lancé notre nouvelle appli Télé OPTIK, qui permet aux abonnés de regarder la télévision en direct, d'enregistrer des émissions et d'accéder à notre bibliothèque de vidéos sur demande à l'aide d'un téléphone intelligent, d'une tablette ou d'un ordinateur.
- Nous avons élargi nos solutions de communications en nuage et lancé la solution Connexion Affaires mobile de TELUS, une solution mobile intégrée conçue de manière à améliorer la productivité et à générer des économies pour les entreprises.

Améliorer notre culture gagnante pour assurer la pérennité de notre avantage concurrentiel

- D'après le niveau d'engagement de notre personnel, notre organisation se classe toujours dans la tranche supérieure de 10 % parmi tous les employeurs visés par le sondage à l'échelle mondiale (se reporter à « *Investir dans les ressources internes en vue de créer une culture valorisant un rendement élevé et de garantir une efficacité opérationnelle* », à la rubrique 2.2).
- Notre culture continue d'alimenter notre succès sur le marché, et nous accordons la priorité à nos clients d'une manière qui nous différencie de nos concurrents.
- En 2017, nous avons atteint notre objectif visant à consacrer un million d'heures au bénévolat, afin de saluer le 150^e anniversaire de la Confédération canadienne. De plus, TELUS, les membres de notre équipe et nos retraités ont versé plus de 45 millions de dollars à des organismes communautaires et de bienfaisance au Canada et dans le monde.
- Nous avons lancé le Comité d'investissement communautaire de TELUS à Barrie, qui fournira des fonds aux organismes de bienfaisance enregistrés locaux offrant des services de soutien aux jeunes. De plus, nous avons officiellement lancé le Comité d'investissement communautaire de TELUS au Manitoba et le Comité d'investissement communautaire de TELUS International en Roumanie en 2017. TELUS a maintenant 18 comités d'investissement communautaire en place dans le monde.
- Pour une 12^e année consécutive, nous avons reçu un prix BEST attribué par l'Association for Talent Development pour l'excellence de l'apprentissage et du perfectionnement du personnel.
- Nous avons lancé le programme pilote Mobility for Good de TELUS en Colombie-Britannique, et nous collaborons avec le ministère des Enfants et du Développement de la famille de la Colombie-Britannique pour appuyer les jeunes adultes en famille d'accueil durant leur transition vers l'autonomie en leur offrant un téléphone intelligent et un forfait de services mobiles. Nous collaborons avec la Children's Aid Foundation of Canada aux fins de son lancement en Ontario.
- Nous avons élargi le programme TELUS AVERTI (Internet et téléphones intelligents en toute sécurité), afin d'y inclure le programme des jeunes ambassadeurs TELUS AVERTI, dans le cadre duquel les élèves de la 3^e à la 5^e année du secondaire reçoivent une formation qui leur permet d'animer des ateliers interactifs, de développer leurs compétences en présentation orale et d'apprendre à parler en public, tout en faisant une différence dans leur collectivité. TELUS AVERTI est un programme éducatif gratuit visant à assurer la sécurité en ligne des participants, de leur famille et de leur collectivité.

Générer une croissance rentable du chiffre des ventes tout en améliorant notre efficacité opérationnelle

- Nous avons continué d'appliquer les principes de transparence en matière de communications afin de réduire la complexité et les exigences liées au soutien à la clientèle.
- Nous avons procédé à la mise hors service des actifs liés à notre réseau AMRC existant.
- Nous continuons d'investir dans les initiatives d'efficacité opérationnelle, y compris un recours accru aux services à la clientèle de TELUS International, aux services informatiques et aux services d'impartition des processus d'affaires, à la rationalisation de nos biens immobiliers ainsi qu'à divers autres programmes d'efficacité et d'efficacité, afin de prendre en charge notre grande priorité, qui est d'accorder la priorité aux clients tout en continuant de viser une structure de coûts plus efficiente.

Accroître notre avantage concurrentiel en offrant des technologies, des réseaux et des systèmes évolués qui sont axés sur les clients et qui comptent parmi les plus fiables au monde

- En collaboration avec notre principal fournisseur, nous avons établi avec succès une connexion mobile 5G s'appuyant sur la plateforme technologique mondiale 3GPP, dans notre Labo virtuel 5G situé à Vancouver.
- Nous avons réussi le premier essai d'accès assisté sous licence (« LAA ») au Canada sur des réseaux intérieurs et extérieurs actifs. Les essais ont produit des vitesses de téléchargement de 970 Mbps à l'intérieur et de 966 Mbps à l'extérieur au moyen d'un spectre regroupé de 80 MHz dans un réseau actif de production dynamique. La technologie LAA renforcera le réseau de TELUS à mesure qu'il continue à évoluer vers la prochaine génération de vitesses 5G, ce qui permettra aux clients de profiter d'un débit plus rapide et d'une meilleure expérience globale de réseau au fur et à mesure que nous déploierons la technologie dans notre réseau au cours des prochaines années.
- Nous avons réussi un test de connexion à large bande utilisant le spectre de 3,5 GHz dans notre environnement de production. Le test, qui s'est déroulé dans la banlieue nord-ouest d'Edmonton, a permis d'atteindre une vitesse de téléchargement éclipsant les 2 Gbit/s. Le spectre de 3,5 GHz permettra aux futurs réseaux 5G d'offrir une vitesse supérieure dans plus d'endroits.
- Nous avons continué d'investir dans notre technologie à large bande de pointe, sur laquelle repose le succès des services Télé OPTIK et Pik TV, des services Internet et des services à l'intention des clients d'affaires, et d'assurer l'évolution continue de nos réseaux mobiles de classe mondiale.
 - Notre réseau 4G LTE couvrait 99 % de la population canadienne au 31 décembre 2017.
 - Notre couverture à large bande haute vitesse rejoignait plus de 3 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec au 31 décembre 2017, y compris environ 1,44 million de foyers et d'entreprises ayant un accès immédiat à notre réseau à fibres optiques, comparativement à 1,08 million de foyers et d'entreprises en 2016; nos installations à fibres optiques fournissent désormais à ceux-ci un accès immédiat à notre réseau gigabit à fibres optiques.
- Comme il est fait mention à la *rubrique 2.2*, en juin 2017, nous avons mis à niveau notre réseau d'accès radioélectrique aux technologies mobiles les plus récentes en Ontario et au Québec, ce qui a permis d'améliorer la performance du réseau pour nos clients et d'offrir des capacités évoluées.
- Nous avons continué d'améliorer la performance de notre réseau et avons enregistré des améliorations importantes, d'un exercice à l'autre, au chapitre des vitesses moyennes de téléchargement du réseau 4G LTE, de l'accessibilité des services de transmission de la voix, des tarifs relatifs aux appels rompus, et de l'accessibilité des données sur le réseau 4G LTE.
- Afin d'offrir à nos clients une expérience améliorée pour les appels mobiles, nous avons accru la couverture de notre service Voix sur LTE (« VoLTE ») au pays, sauf en Saskatchewan et dans certaines régions du Manitoba, et nous prévoyons atteindre les régions non couvertes du Manitoba en 2018.

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

- TELUS International continue de se concentrer à fournir un centre de contact, des services d'impartition des processus d'affaires et des solutions TI de qualité exceptionnelle à nos clients partout dans le monde; elle continue d'établir des partenariats avec des organisations aux vues similaires qui partagent notre engagement à offrir une expérience client de classe mondiale, en aidant ces organisations à fournir un meilleur service à leurs clients. TELUS International continue également d'axer ses efforts sur la croissance et, en 2017, elle a connu une expansion par suite de notre acquisition de Voxpro, laquelle nous a permis d'accroître notre présence aux États-Unis ainsi que nos capacités en Europe et en Asie. De plus, l'acquisition de Xavient conclue en 2018 se traduit par une diversification de notre clientèle et par l'ajout de solutions TI de prochaine génération et d'activités aux États-Unis et en Inde, qui nous aideront à soutenir notre croissance.
- Nous avons lancé le Réseau intelligent en 2017, consolidant ainsi davantage notre position sur le marché d'affaires des télécommunications au Canada. Grâce au Réseau intelligent, les entreprises canadiennes peuvent déployer et optimiser leurs propres réseaux définis par logiciel sécuritaires et fiables de façon rapide, simple et rentable, à l'aide d'une plateforme infonuagique libre-service flexible.
- Au fur et à mesure que les entreprises canadiennes continuent de tirer parti de leur transformation numérique pour améliorer leur compétitivité dans une économie mondiale en évolution rapide, nous visons à faire preuve d'un leadership éclairé en matière d'Internet des objets (« IoT »), en fournissant à nos clients des solutions intégrées qui leur permettent de se concentrer sur leurs compétences de base.

Consolider le leadership de TELUS en matière de gestion de l'information en soins de santé pour offrir de meilleurs résultats à tous

- TELUS Santé et l'Université Laval ont annoncé la conclusion d'un partenariat afin d'offrir des installations évoluées d'enseignement par simulation à la Faculté de pharmacie. De plus, les étudiants en pharmacie auront la possibilité d'utiliser Ubik, la plateforme de gestion de pharmacies de TELUS Santé qui est actuellement en cours de déploiement dans les pharmacies du Québec et sera personnalisée pour une utilisation dans un cadre universitaire.
- Nous avons acquis Kroll Computer Systems Inc., dans le but d'élargir notre présence sur le plan géographique et de rehausser la qualité des produits que nous offrons en tant que fournisseur de services de gestion de pharmacies à l'échelle nationale.
- Inforoute Santé du Canada a retenu TELUS Santé comme fournisseur de solutions technologiques pour PrescripTion, le service d'ordonnances électroniques du Canada. Ce service permettra au bureau du médecin ou à la clinique d'assurer la transmission électronique directe et sécurisée des ordonnances directement à la pharmacie choisie par le patient. La transmission électronique des ordonnances permettra d'éviter les erreurs de transcription, fera gagner du temps aux médecins et aux pharmaciens et sera plus pratique pour les patients. PrescripTion sera conçu à partir de la plateforme d'échange d'information sur la santé de TELUS, qui est ouverte, interopérable et indépendante du fournisseur, et procure déjà aux professionnels des soins de santé divers outils de collaboration qui améliorent la qualité et l'efficacité des soins qu'ils offrent à leurs patients.
- En juillet 2017, TELUS Santé a annoncé le lancement de MedDialog, une solution clinique nationale qui permet aux médecins de différentes pratiques de communiquer entre eux au sujet de leurs patients, directement à partir de leur système de dossiers médicaux électroniques. Grâce à cette technologie, les patients reçoivent de meilleurs soins, et la pratique clinique est plus efficace, car il n'y a nul besoin de communiquer par téléphone ni par télécopieur. En outre, l'historique des communications concernant un patient est toujours conservé dans le dossier numérique.
- TELUS Santé a annoncé la conclusion d'un partenariat avec Tunstall Healthcare, un chef de file en soins de santé connectés, dans le but de fournir aux Canadiens un accès aux soins de santé grâce à l'Integrated Care Platform (ICP) de Tunstall. La solution de télésoins à domicile de TELUS, propulsée par l'ICP, permet aux patients de surveiller leurs signes vitaux et de transmettre les données connexes depuis leur domicile, et des équipes de soins virtuels peuvent surveiller attentivement les données biométriques en temps réel et intervenir avant que des problèmes de santé ne surviennent, peu importe où les patients se trouvent. En tirant parti des solutions logicielles de télésanté pour la télésurveillance des patients et la vidéoconférence, nous cherchons à améliorer le quotidien des patients souffrant de maladies chroniques et leur permettront d'éviter les visites non nécessaires à l'hôpital.

Les priorités de la société pour 2018 sont présentées dans le tableau ci-dessous.

PRIORITÉS DE LA SOCIÉTÉ POUR 2018

- Mettre à l'honneur notre équipe, nos clients et notre vocation sociale en respectant la promesse de notre marque
- Exploiter le potentiel de nos réseaux à large bande pour stimuler la croissance de TELUS
- Façonner notre avenir grâce à des gains d'efficacité récurrents
- Susciter de nouvelles possibilités du côté de TELUS Santé et de TELUS International.

4 Capacités

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

4.1 Principaux marchés et concurrents

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

Nos services et produits

- Données et voix : accès rapide à Internet pour la vidéo, le réseautage social, la messagerie et les applications mobiles, y compris notre nouvelle appli Télé OPTIK; solutions Internet des objets (« IdO ») [qui comprend la connectivité machine à machine (« M2M »)], des services de transmission de la voix clairs et fiables, les solutions PTT (d'après l'anglais *Push-to-talk*), y compris le service TELUS Link, et les services d'itinérance mondiale.
- Appareils : modèles les plus récents de téléphones intelligents, de tablettes, de clés Internet mobile, d'appareils Wi-Fi mobiles, ainsi que modems pour services M2M, appareils vie connectée et technologie prêt-à-porter.
- Suite de solutions IdO visant à soutenir les activités des entreprises canadiennes au pays et à l'étranger, laquelle permet d'effectuer le suivi des biens, d'assurer la gestion des parcs automobiles et d'effectuer une surveillance à distance, et comporte des options d'affichage numérique et de sécurité.

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

Nos capacités

- Licences de spectre brutes pour les services sans fil nationaux, relativement auxquelles le spectre moyen détenu est de 160,4 MHz.
- Réseau 4G LTE numérique offert d'un bout à l'autre du pays :
 - Couverture totale de 99 % de la population canadienne, la portion du réseau fondée sur les technologies LTE évoluées couvrant 88 % de la population canadienne au 31 décembre 2017. La couverture comprend les ententes de services d'itinérance.
 - Élargissement de la couverture et de la capacité par suite du déploiement des licences de spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 700 MHz acquises en 2014 et du déploiement du spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 2 500 MHz acquis en 2015. Nous prévoyons utiliser les autres licences de spectre acquises ces dernières années, ainsi que le spectre supplémentaire sans licence, en fonction de l'évolution des écosystèmes de réseaux et d'appareils.
 - Prise en charge des vitesses de téléchargement indiquées par le fabricant : vitesses pouvant atteindre 750 Mbps sur le réseau LTE évolué, 110 Mbps sur le réseau LTE et 42 Mbps sur le réseau HSPA+. Vitesses moyennes prévues : de 12 à 200 Mbps sur le réseau LTE évolué, de 12 à 45 Mbps sur le réseau LTE et de 4 à 14 Mbps¹ sur le réseau HSPA+.
 - Retour au réseau HSPA+ et aux vitesses offertes par ce réseau lorsque les abonnés se trouvent en dehors de la zone de couverture du réseau LTE.
 - Capacités de prestation de services de transmission de la voix et de données en itinérance mondiale dans plus de 225 pays.

Aperçu des concurrents

- Rogers Sans-fil et Bell Mobilité, des entreprises nationales concurrentes propriétaires d'installations, ainsi que Freedom Mobile, Vidéotron, SaskTel, Eastlink, Tbaytel et Xplornet (prévu pour 2018), des entreprises de télécommunications provinciales ou régionales.
- Services mobiles fixes.
- Des revendeurs de services sur les réseaux mobiles de concurrents.
- Services offerts par des câblodistributeurs et des concurrents fournissant des services mobiles sur les réseaux mobiles et les réseaux Wi-Fi métropolitains.

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

Nos produits et services

- Voix – service téléphonique fixe fiable comprenant le service interurbain et des fonctions d'appels évoluées, services voix sur IP (« VoIP ») aux fins de la prise en charge des services de transmission de la voix dans l'avenir.
- Internet – service fixe d'accès Internet haute vitesse avec service de courriel, et gamme complète de services de sécurité. Comprend également l'accès à Internet haute vitesse sur le réseau LTE et sur le réseau TELUS PureFibre, qui offre un service Wi-Fi fiable et des services infonuagiques. TELUS offre des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques de 150 Mbps.
- TELUS TV – service de divertissement haute définition au moyen des services Télé OPTIK, Pik TV et TELUS TV Satellite. Le service Télé OPTIK comporte des options de contenu exhaustives et des caractéristiques innovatrices telles que l'ENP Multitélé, l'enregistrement à distance, la télécommande intelligente pouvant être utilisée avec une tablette ou un téléphone intelligent et notre nouvelle appli Télé OPTIK (se reporter à la *rubrique 3* pour de plus amples renseignements). Le service Pik TV, offert uniquement en Colombie-Britannique et en Alberta, procure une offre unifiée aux clients qui ont annulé leurs services de télévision ou qui ne se sont jamais abonnés à ces services, grâce à une trousse d'installation par l'utilisateur des services de télévision conçue pour composer avec un environnement évolutif où il est de plus en plus possible d'accéder à du contenu par l'entremise de services par contournement. Nous sommes le chef de file en matière de contenu dans l'ouest du Canada et sommes notamment le seul fournisseur dans l'ouest du Canada qui offre le service de télévision 4K. Le service TELUS TV Satellite est uniquement offert en Colombie-Britannique et en Alberta, en vertu d'une entente avec Bell Canada.
- Réseaux IP et applications à l'intention des clients d'affaires – solutions convergentes voix, vidéo, données et accès Internet offertes sur un réseau haute performance.
- Centres de contact, ainsi que solutions d'impartition des processus d'affaires et des technologies de l'information offerts dans plus de 30 langues – solutions gérées qui fournissent une infrastructure à faible coût et évolutive en Amérique du Nord, en Asie, en Europe et en Amérique centrale, et capacités en matière de services-conseils en TI et de prestation prochaine génération par suite de notre acquisition de Xavient Information Systems.
- Services d'hébergement et de TI gérées et services infonuagiques – solutions de cybersécurité et autres solutions, et disponibilité continue assurée des services de télécommunications, des réseaux, des serveurs, des bases de données, des fichiers et des applications, les applications critiques étant stockées dans nos centres de données Internet au Canada ou dans les installations de partenaires, selon la préférence du client, y compris notre solution Réseau Intelligent.
- Solutions en matière de soins de santé – services TELUS Santé, y compris les solutions de gestion de pharmacies, les dossiers médicaux électroniques (« DME »), et les DME mobiles, les dossiers de santé électroniques sur les patients, les systèmes d'information sur les médicaments, les systèmes d'information clinique régionaux, les dossiers de santé personnels, la télésurveillance des patients, les solutions en ligne de gestion des demandes de règlement, le service d'ordonnances électroniques PrescripTion, la plateforme d'échange d'information sur la santé et MedDialog.
- Solutions unifiées de communication, de conférence et de collaboration – gamme complète de solutions en matière d'équipement et d'applications, aux fins des réunions et des webémissions faisant appel à des communications téléphoniques, à des images vidéo et à Internet.
- Sécurité résidentielle – poste de surveillance central, accessibilité mobile et câblée au système de sécurité et solution de sécurité prêt-à-porter pour les clients résidentiels.

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

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

Nos capacités

- Service Internet à large bande couvrant plus de trois millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec.
- Branchement continu de foyers et d'entreprises directement aux installations à fibres optiques; environ 1,44 million de foyers et d'entreprises avaient accès au réseau TELUS PureFibre en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec au 31 décembre 2017 (alors que nous avons presque atteint 50 % de notre cible au chapitre de la couverture).
- Services de lignes d'accès filaires résidentiels offerts à environ 31 % des foyers en Colombie-Britannique et en Alberta, et à 58 % des foyers dans l'est du Québec.
- Licences de distribution de services de radiodiffusion dans des territoires où nous sommes l'entreprise titulaire aux fins de la prestation de services de télévision numérique, et licences aux fins de la prestation de services commerciaux de vidéo sur demande.
- Capacités technologiques en matière de sécurité résidentielle pour soutenir les activités de surveillance centrale. Capacités des services sur le terrain visant à assurer les travaux d'installation, de mise à niveau et de réparation à l'emplacement du client.
- Réseau national fondé sur la technologie IP superposé à un réseau commuté étendu en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec, et des ententes d'interconnexion mondiales.
- Huit centres de données situés dans six collectivités qui sont directement connectés au réseau national IP de TELUS, ce qui crée une infrastructure informatique évoluée et diversifiée dans les régions au Canada.
- Accès aux clients d'affaires d'un bout à l'autre du pays au moyen de nos réseaux, ainsi qu'en raison de notre statut d'entreprise de services locaux concurrente.
- Services d'impartition des processus d'affaires et services-conseils en TI de prochaine génération, dotés de capacités de prestation de services à l'échelle mondiale, grâce à nos programmes multinationaux et multilingues et à un personnel se composant d'environ 27 900 postes équivalents temps plein en Amérique du Nord, en Asie, en Europe et en Amérique centrale, au 31 décembre 2017.
- Solutions technologiques pour aider les régions sociosanitaires, les hôpitaux, les assureurs, les consommateurs et les employeurs, et pour améliorer la connectivité et la collaboration entre les fournisseurs de soins de santé, y compris les médecins, les infirmiers et infirmières, les pharmaciens et les physiothérapeutes.

Aperçu des concurrents

- Des sociétés qui offrent des services de remplacement des services résidentiels locaux et interurbains mobiles, y compris nos services mobiles. Le pourcentage estimatif des foyers auxquels seuls des services de téléphonie mobile sont offerts (parmi tous les fournisseurs, incluant TELUS) est de 45 % en Colombie-Britannique et en Alberta et de 18 % dans l'est du Québec, par rapport à 41 % et à 16 %, respectivement, en 2016.
- Allstream Inc., un fournisseur canadien de services de télécommunications pour les clients d'affaires détenu par Zayo Group Holdings Inc., un fournisseur de services d'infrastructure des communications dont le siège se trouve aux États-Unis.
- Des câblodistributeurs concurrents offrant des services Internet et des services de divertissement, comme Shaw Communications, en Colombie-Britannique et en Alberta, et Cogeco Câble et Vidéotron (dans l'est du Québec).
- Diverses entreprises offrant des services de revente ou des services locaux et interurbains VoIP ainsi que des services Internet.
- Des entreprises comme Skype, Netflix, Amazon Prime Video et YouTube qui offrent des services par contournement pour la voix et le divertissement.
- Des entreprises qui offrent des services de divertissement par satellite et des services Internet (Bell Canada, Shaw Communications et Xplornet).
- Les concurrents au chapitre des services fournis par des centres de contact incluent Convergys, Teleperformance, Sykes Alorica, Sutherland et Sitel.
- Services mobiles fixes.
- Les concurrents au chapitre des solutions d'impartition gérées personnalisées incluent CGI Group Inc., EDS, une division de HP Enterprise Services, et IBM, des sociétés qui offrent des services d'intégration des systèmes.
- Les concurrents en ce qui a trait à TELUS Santé incluent des sociétés qui offrent des solutions de dossiers médicaux électroniques et de gestion de pharmacies telles que Omnimed, Familiprix, Medfar, Fillware, ARI et Logipharm. Les concurrents incluent également des fournisseurs de services d'intégration de systèmes et de services de santé tels que Loblaw's, McKesson et le Groupe Jean Coutu, qui sont également devenus intégrés verticalement et offrent des services de santé, des solutions informatiques et des services connexes, et ces concurrents incluent possiblement des fournisseurs mondiaux tels que EPIC et Cerner, qui pourraient accroître leur présence au Canada.
- Les concurrents au chapitre des services de sécurité résidentielle incluent des sociétés locales et nationales telles que ADT, Chubb Security, Stanley Security, Fluent et Monitronics.

4.2 Ressources opérationnelles

RESSOURCES

Notre équipe

- À la fin de 2017, notre personnel se composait d'environ 53 630 employés (environ 52 860 postes équivalents temps plein exerçant un vaste éventail de fonctions au chapitre des activités d'exploitation, dont 24 960 postes équivalents temps plein au Canada et 27 900 postes équivalents temps plein à l'échelle internationale).
- Environ 10 465 employés sont couverts par des conventions collectives. La convention collective conclue avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») et avec la section locale 1944 du Syndicat des Métallurgistes couvre environ 9 020 employés et expirera le 31 décembre 2021. La convention collective conclue avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT ») couvre environ 635 membres de l'équipe dans la région où TELUS Québec exerce des activités et expirera le 31 mars 2022. La convention collective conclue avec le Syndicat québécois des employés de TELUS (« SQET ») couvre environ 1 385 employés et expirera le 31 décembre 2022.
- Nos activités au Canada et à l'échelle internationale aux fins de la prise en charge des centres de contact et des services d'impartition des processus d'affaires de clients externes des services de gros, ainsi que de certaines fonctions internes.
- Nos programmes de rémunération du personnel appuient une culture fondée sur l'excellence du rendement et comportent des composantes axées sur le marché et sur le rendement (primes et rémunération fondée sur des actions), afin d'attirer et de fidéliser des employés clés.
- Nos plans de relève pour couvrir les départs à la retraite; nous pouvons recruter rapidement de la main-d'œuvre au Canada et, en ce qui concerne les centres de contact et certaines fonctions de soutien, nous pouvons avoir recours à des centres situés dans divers pays. Nous faisons également appel à des entrepreneurs ou des consultants externes.
- Nous avons mis sur pied des programmes de formation, de mentorat et de perfectionnement afin de maintenir et d'améliorer le niveau d'engagement du personnel et d'améliorer l'expérience client.

Notre marque et nos réseaux de distribution

- Nous bénéficions d'une marque nationale bien établie et reconnue (TELUS, le futur est simple).
- Koodo Mobile – fournisseur de services de transmission de la voix et de données mobiles postpayés et prépayés à l'échelle nationale qui dispose d'un vaste réseau de distribution, comprenant des magasins appartenant à TELUS, des détaillants et des détaillants indépendants de produits électroniques.
- Public Mobile – fournisseur de services mobiles prépayés, principalement au moyen d'un réseau de distribution Web et qui prévoit uniquement l'offre de cartes SIM.
- Nous avons lancé le service Télé OPTIK au milieu de 2010, et la marque Pik TV au milieu de 2017.
- TELUS PureFibre, notre réseau à fibres optiques de prochaine génération.
- Nos réseaux de vente et services de soutien :
 - Les services mobiles sont soutenus par un vaste réseau de magasins appartenant à TELUS, y compris notre participation de 50 % dans WOW! boutique mobile, par un vaste réseau de distribution composé de détaillants exclusifs ainsi que de détaillants indépendants de produits électroniques (p. ex., Best Buy, Walmart et London Drugs), par une marque à étiquette blanche d'une importante chaîne de magasins de détail, ainsi que par l'entremise d'applications libre-service en ligne, de campagnes de marketing de masse et d'agents de service à la clientèle par téléphone.
 - Les services résidentiels filaires sont soutenus par des magasins appartenant à TELUS, y compris des détaillants indépendants de produits électroniques, et sont également offerts dans le cadre de campagnes de marketing de masse, ainsi que par l'entremise d'agents de service à la clientèle par téléphone et d'applications libre-service en ligne et basées sur les services de télévision.
 - Nous vendons des produits et services mobiles et filaires par l'entremise de **telus.com**. Nous offrons également des outils en ligne de gestion des comptes qui permettent aux clients des services mobiles et des services filaires de gérer leurs comptes à l'aide de notre site Web ou d'applications mobiles.
 - TELUS Santé offre certains de ses services aux consommateurs – les dossiers de santé personnels et les appareils de suivi de la santé à domicile – en partenariat avec des gouvernements provinciaux.
 - Les services mobiles et filaires aux entreprises, y compris les solutions en santé, sont fournis par certains magasins spécialisés en ce qui a trait aux clients d'affaires, par les représentants de TELUS, par des spécialistes des produits ainsi que par des détaillants indépendants et par l'entremise d'applications libre-service pour les petites et moyennes entreprises (« PME »). Les services d'impartition des processus d'affaires sont fournis par des représentants et par des équipes de gestion des relations avec la clientèle.
 - Réseau spécialisé de plus de 600 agents des ventes ayant un contact direct avec les consommateurs.

Nos technologies, systèmes et propriétés

- Nous sommes une entreprise axée sur les technologies dotée d'une multitude de systèmes et de processus TI. Nous visons à favoriser l'innovation et à effectuer des investissements générationnels afin d'assurer la prestation de solutions à large bande de pointe à une société de plus en plus fondée sur le numérique.
- Réseaux à large bande mobiles** – En 2012, nous avons lancé notre réseau mobile 4G LTE, capable de prendre en charge des vitesses pouvant atteindre 110 Mbps – aujourd'hui, notre réseau mobile couvre 99 % de la population canadienne. Grâce à notre réseau mobile LTE, nos clients peuvent tirer avantage des appareils mobiles les plus récents et bénéficier d'une expérience homogène sur leurs multiples appareils. En 2015, nous avons lancé la plus récente technologie LTE évolué (« LTE-A »), et nous nous efforçons depuis lors d'élargir nos capacités LTE à l'aide de cette technologie. En avril 2016, nous avons amélioré notre réseau LTE-A au moyen de la première mise en œuvre mondiale de la technologie à entrées et sorties multiples (« MIMO ») 4x4 en duplexage par répartition en fréquence (« DRF »). Nous avons apporté une autre amélioration clé à notre réseau LTE-A en juin 2017, en lançant la technologie d'agrégation des porteuses LTE-A quadribande – ce réseau couvre 88,2 % de la population canadienne et permet la prise en charge de vitesses théoriques maximales de 750 Mbps.
- En 2014, nous avons déployé un réseau d'accès radioélectrique central (« C-RAN ») à Vancouver et, en 2016, nous avons lancé le service Voix sur LTE (« VoLTE ») dans des collectivités de la Colombie-Britannique et de l'Alberta. Ces deux déploiements ont donné lieu à des transformations majeures de nos capacités en matière de services mobiles. Nous sommes par ailleurs le premier exploitant national à avoir fourni un service Internet haute vitesse sur notre réseau LTE dans les régions rurales de la Colombie-Britannique et de l'Alberta par l'intermédiaire de notre solution Internet mobile Terminal intelligent.
- Nous avons effectué des investissements importants dans la technologie du réseau hétérogène (« HetNet »), qui constitue l'un des éléments de base de la technologie 5G. HetNet combine de multiples types de cellules telles que des macrocellules et des microcellules externes de même que des picocellules internes, de manière à améliorer la couverture et la capacité dans les régions urbaines fortement peuplées et à l'intérieur des immeubles. Dans le cadre de nos efforts incessants visant à assurer à la fois l'évolution de notre technologie des petites cellules ainsi que l'évolution de nos technologies réseau vers la technologie LTE-A Pro (c.-à-d. 4,5 G), nous sommes devenus, en septembre 2017, le premier exploitant au Canada à utiliser la technologie d'accès assisté sous licence (« LAA ») fondée sur les petites cellules dans des environnements externes et internes. Cette technologie permet la prise en charge de vitesses pouvant atteindre 970 Mbps, soit la vitesse la plus élevée atteinte à l'échelle mondiale.

RESSOURCES

Nos technologies, systèmes et propriétés

- **Réseaux à large bande filaires** – Nos investissements aux fins du déploiement de notre réseau gigabit TELUS PureFibre ont permis d'accroître la connectivité par fibre optique dans nos réseaux ainsi que le branchement direct des foyers et des entreprises à nos installations à fibres optiques. À la fin de 2017, 1,44 million de foyers et d'entreprises de diverses collectivités en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec avaient accès à des vitesses de téléchargement et de téléversement Internet rapides et symétriques de 150/150 sur le réseau TELUS PureFibre. Soixante de ces collectivités ont également accès à des services Internet permettant de prendre en charge des vitesses de 250/250 Mbps et de 1 Gbps/250 Mbps. Sachant qu'il est impératif d'assurer une connectivité à haut degré de fiabilité et à capacité élevée avec des temps d'attente peu élevés aux fins de la prestation de nouveaux services tels que les réseaux virtualisés et les applications l'IdO, nous avons également amorcé le lancement d'un réseau optique dorsal de prochaine génération partout au pays permettant la prise en charge de vitesses de 400 Gbps par chaîne doté d'une fonction de restauration automatique et d'une fonction qui permet d'accroître la capacité du réseau sur demande.
- Nous avons poursuivi notre stratégie visant l'évolution des solutions convergentes voix avec le lancement de notre service Téléphonie résidentielle amélioré ainsi que des services voix pour petites entreprises. Ces services tirent parti des capacités du réseau TELUS PureFibre et serviront de pierres d'assise aux fins de la prestation de nouveaux services liés à notre réseau mobile.
- Nous avons continué d'innover en faisant évoluer les services Tél OPTIK offerts à nos clients, en élaborant une plateforme vidéo de prochaine génération afin de permettre la prestation de services par contournement conviviaux davantage différenciés et en lançant un décodeur télé Android que les utilisateurs peuvent installer eux-mêmes, qui nous a permis de présenter le nouveau service PiK TV aux clients en mai 2017.
- Grâce au déploiement de plateformes de prochaine génération telles que MediaRoom et MediaFirst Cloud d'Ericsson, et à nos investissements dans la distribution de vidéos et dans le développement en nuage de l'infrastructure vidéo, nous continuerons de faire avancer notre priorité visant à permettre la prestation de contenu et de services de divertissement en tout temps et en tout lieu.
- **Immobilier** – Nos installations réseau sont construites sous les routes et les autoroutes ou le long de celles-ci, conformément aux droits de passage consentis par les propriétaires de terrains, y compris les municipalités et la Couronne, ou sur les terres franches dont nous sommes propriétaires.
- Nos biens immobiliers (dont nous sommes propriétaires ou que nous louons) comprennent également les bureaux administratifs, les centres de travail et les locaux réservés à l'équipement de télécommunications. Certains immeubles sont construits sur des terres à bail, et la majorité des pylônes de communications sans fil se trouvent sur des terrains détenus en vertu de baux ou de licences de durées diverses. Nous participons également à deux coentreprises immobilières. (Se reporter à la rubrique 7.11.)
- **Immobilisations incorporelles** – Nos immobilisations incorporelles comprennent les licences de spectre pour les services sans fil octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), lesquelles sont essentielles à la prestation de services mobiles. Nous détenons des actifs relativement auxquels la fréquence moyenne est de 160,4 MHz à l'échelle nationale. Nous avons procédé au déploiement de spectre dans les bandes de fréquence de 700 MHz, de 2 300 MHz, de 2 500 MHz, de 1 900 MHz et de 850 MHz, ainsi que de spectre des SSFE-1 afin d'assurer l'évolution de notre réseau mobile, et nous continuerons de rehausser les capacités de notre réseau LTE au moyen du spectre des SSFE-3. Nous prévoyons également procéder au déploiement de nouvelles bandes qui permettront la mise en place de réseaux 5G. Nous avons l'intention de continuer d'acquérir du spectre en vertu des règles établies par ISDE, de manière à répondre à nos besoins futurs en matière de capacités.
- *Nos licences de distribution de radiodiffusion nous permettent d'offrir des services de divertissement. Se reporter à la rubrique 9.4, « Questions en matière de radiodiffusion », pour des renseignements détaillés sur les faits nouveaux concernant ces licences.*
- **Technologies futures, TELUS Santé et TELUS International** – Outre l'évolution de notre infrastructure actuelle des services mobiles et filaires, nous investissons dans les technologies de l'avenir qui serviront de fondement pour la prestation de services de prochaine génération aux Canadiens. Ainsi, nous procédons actuellement au développement des technologies mobiles 5G de prochaine génération et tirons parti des technologies prometteuses visant la convergence des réseaux mobiles et filaires. Alors que les exploitants à l'échelle mondiale s'affairent à développer la technologie 5G, nous avons atteint des vitesses mobiles records de près de 30 Gbps – soit des vitesses 200 fois plus rapides que les vitesses standards liées au réseau LTE d'aujourd'hui – dans notre Labo virtuel. En 2017, nous avons franchi un nouveau jalon et effectué, dans le cadre d'un projet pilote 5G, des essais fondés sur la technologie visant à offrir une connectivité sans fil jusqu'au domicile (« WTTx »), dans le cadre desquels nous avons atteint des vitesses de téléchargement de 2 gigabits par seconde dans un environnement réel en utilisant du spectre dans la bande de fréquence de 3,5 GHz.
- Nous continuons d'investir dans des plateformes habilitantes telles que la plateforme de gestion des appareils connectés Jasper et notre réseau central évolué machine à machine virtuel (M2M vEPC) afin de prendre en charge les applications l'IdO pour lesquelles l'accueil de nouveaux partenaires est essentiel pour assurer notamment la prestation de nouveaux services tels que les véhicules branchés et la gestion des parcs automobiles.
- En 2017, nous avons lancé notre solution Réseau intelligent, qui constitue la première infrastructure de virtualisation des fonctions réseau (« NFV ») au Canada, qui alimentera les réseaux virtualisés de l'avenir et permettra aux entreprises canadiennes de mieux servir leurs clients moyennant un meilleur coût total de possession.
- Par l'entremise de TELUS International, nous fournissons des services à la clientèle, des services TI, des services d'impartition des processus d'affaires et des services-conseils en TI de prochaine génération; elle utilise pour ce faire des centres de service situés dans différents emplacements géographiques, des outils logiciels, ainsi que des réseaux de données internationaux et des centres de données. Des installations situées en Amérique du Nord, en Asie, en Europe et en Amérique centrale sont responsables des fonctions de réacheminement et assurent la diversité géographique des activités.
- Grâce à ses services tels que les solutions de gestion de pharmacies, les DME (y compris les DME mobiles), les dossiers de santé électroniques, les dossiers de santé personnels, les systèmes d'information clinique, la télésurveillance des patients et les solutions en ligne de gestion du règlement des demandes, notamment le renouvellement en ligne des ordonnances, le service d'ordonnances électroniques PrescripTion et MedDialog, TELUS Santé facilite le transfert de dossiers de santé électroniques de la maison à la clinique ou à l'hôpital. Les prestataires de soins de santé peuvent accéder aux informations cruciales sur la santé sur des réseaux mobile et filaire à large bande.

4.3 Situation de trésorerie et sources de financement

Politiques financières liées à la structure du capital

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

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

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

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

Plan financier et plan de gestion de la structure du capital

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

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

- En mai 2016, nous avons annoncé que nous comptons effectuer des hausses de dividendes semestrielles continues, la hausse annuelle s'élevant de 7 % à 10 % entre 2017 et la fin de 2019, prolongeant par le fait même la politique annoncée en mai 2011. Nonobstant cet objectif, les décisions touchant les dividendes continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil ainsi qu'à la détermination de notre situation financière et de nos perspectives sur une base trimestrielle. Notre indication concernant le ratio de distribution à long terme est de 65 % à 75 % des bénéfices nets par action sur une base prospective. (Se reporter à la rubrique 7.5, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».) Il n'existe aucune certitude que nous maintiendrons un programme de croissance du dividende jusqu'en 2019 ou que nous ne modifierons pas ce programme d'ici 2019. (Se reporter à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs – La capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende jusqu'en 2019*, ainsi qu'à la rubrique 10.7, « Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires ».)
- Les dividendes déclarés en 2017 ont totalisé 1,97 \$ par action, en hausse de 0,13 \$ par action, ou 7,1 %, par rapport aux dividendes déclarés en 2016. Le 7 février 2018, le conseil a déclaré un dividende pour le premier trimestre de 0,5050 \$ par action, payable le 2 avril 2018 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 9 mars 2018. Le dividende déclaré pour le premier trimestre de 2018 reflète une hausse de 0,025 \$ par action, ou 5,2 %, par rapport au dividende de 0,48 \$ par action déclaré à l'exercice précédent.
- En ce qui a trait aux dividendes déclarés au cours de 2017, le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a racheté, dans le cadre du régime de réinvestissement des dividendes, environ 2 millions d'actions ordinaires pour un montant de 91 millions de dollars, sans escompte applicable.

Racheter des actions ordinaires

- En novembre 2017, nous avons reçu l'approbation de la Bourse de Toronto (la « TSX ») visant la nouvelle offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2018, aux fins du rachat et de l'annulation d'un nombre maximal de 8 millions d'actions ordinaires pour une contrepartie maximale de 250 millions de dollars, sur une période de 12 mois débutant le 13 novembre 2017 et prenant fin le 12 novembre 2018, par l'intermédiaire de la TSX, de la New York Stock Exchange ou d'autres types de plateformes de négociation, ou autrement, dans la mesure permise par les lois sur les valeurs mobilières applicables. TELUS rachètera des actions ordinaires seulement au moment souhaité et si elle estime que cela représente une bonne occasion, sous réserve de tous rachats pouvant être effectués en vertu du programme de rachat d'actions automatique. Au 8 février 2018, nous n'avons effectué aucune transaction en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2018.
- Notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2017, en vertu de laquelle nous étions autorisés à racheter un nombre maximal de 8 millions d'actions pour un prix d'achat maximal de 250 millions de dollars, a pris fin le 29 septembre 2017, et TELUS a racheté, de manière similaire aux rachats en vertu de la nouvelle offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2018, environ 2,0 millions d'actions, ou 0,3 % de nos actions en circulation, pour 80 millions de dollars, ce qui reflète un prix d'achat moyen par action de 40,97 \$.
- Nous pouvons également mettre en place un programme de rachat d'actions automatique avec un courtier, qui nous permet de racheter nos actions ordinaires aux termes de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités, à des moments auxquels nous ne serions pas autorisés à négocier nos actions pendant les périodes internes d'interdiction de transiger, y compris les périodes trimestrielles prévues à cet effet. Les rachats seront déterminés par le courtier à sa seule discrétion, selon les paramètres que nous avons établis avant toute période d'interdiction de transiger, conformément aux règles de la TSX et aux lois sur les valeurs mobilières applicables. Le programme de rachat d'actions automatique a été approuvé par la TSX, et il pourrait être exécuté de temps à autre dans l'avenir.

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

- Le papier commercial émis et en cours s'élevait à 1 140 millions de dollars au 31 décembre 2017 et était intégralement libellé en dollars américains (908 millions de dollars US), par rapport à 613 millions de dollars (456 millions de dollars US) au 31 décembre 2016.
- Les prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. se chiffraient à 346 millions de dollars (339 millions de dollars, déduction faite des frais d'émission non amortis) au 31 décembre 2017, par rapport à 340 millions de dollars (332 millions de dollars, déduction faite des frais d'émission non amortis) au 31 décembre 2016.
- Le produit des créances clients titrisées s'élevait à 100 millions de dollars au 31 décembre 2017, soit un résultat inchangé par rapport au 31 décembre 2016.

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

Maintenir la conformité aux objectifs financiers

Certains de nos objectifs financiers actuels feront l'objet d'un examen en 2018 aux fins d'une possible révision en raison des modifications découlant de l'adoption des nouvelles normes comptables, IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, et IFRS 16, *Contrats de location*. (Se reporter à la rubrique 8.2, « *Faits nouveaux concernant les méthodes comptables* ».)

- **Maintenir des notations du crédit de première qualité de BBB+ ou des notations équivalentes** – Au 8 février 2018, les notations du crédit de première qualité attribuées par les quatre agences de notation qui couvrent TELUS se situaient dans la fourchette visée. (Se reporter à la rubrique 7.8, « *Notations du crédit* ».)
- **Ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts de 2,00 à 2,50 fois** – Au 31 décembre 2017, ce ratio, qui était de 2,73 fois, sortait de la fourchette cible en raison principalement du financement des licences de spectre acquises dans le cadre des enchères de spectre pour les services sans fil tenues en 2014 et en 2015, ainsi que d'importantes dépenses d'investissement stratégiques dans notre réseau à fibres optiques. Nous nous attendons à ce que ce ratio diminue en 2018 et nous continuons de nous attendre à ce qu'il revienne dans la fourchette visée à moyen terme, ce qui s'aligne sur notre stratégie à long terme. (Se reporter à la rubrique 7.5, « *Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement* ».)
- **Ratio de distribution de 65 % à 75 % des bénéfices nets par action sur une base prospective** – Notre fourchette cible est présentée sur une base prospective. Le ratio de distribution présenté dans le présent rapport de gestion constitue une mesure historique fondée sur les dividendes déclarés et le bénéfice par action des quatre derniers trimestres, et il est présenté à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée. Au 31 décembre 2017, le ratio historique de 80 % et le ratio historique ajusté de 80 % excédaient la fourchette visée. Cependant, nous estimons à l'heure actuelle que le ratio de distribution sera conforme à notre indication cible, sur une base prospective, à moyen terme. (Se reporter à la rubrique 7.5, « *Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement* ».)
- **Maintenir des liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars** – Au 31 décembre 2017, les liquidités inutilisées s'élevaient à plus de 1 milliard de dollars. (Se reporter à la rubrique 7.6, « *Facilités de crédit* ».)

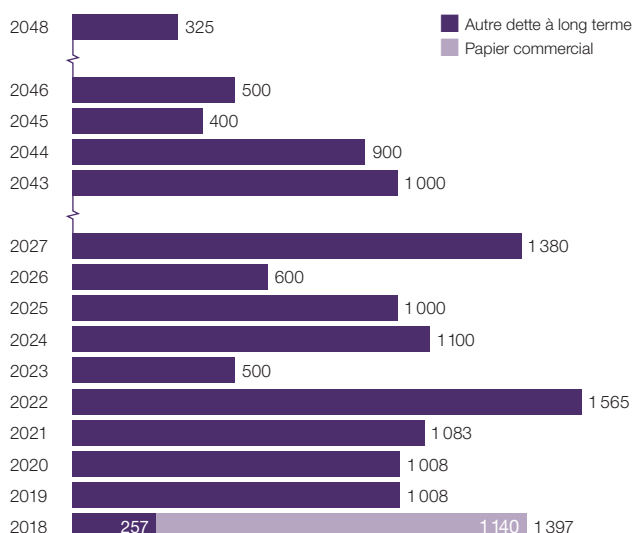
Plan financier et plan de gestion de la structure du capital pour 2018

À la fin de 2017, notre dette à long terme (en excluant l'escompte non amorti) s'élevait à 13,8 milliards de dollars, et la durée à l'échéance moyenne pondérée de la dette (excluant le papier commercial et la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International) était d'environ 10,7 ans. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme (excluant le papier commercial et la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International) s'élevait à 4,18 % au 31 décembre 2017, par rapport à 4,22 % à l'exercice précédent. Sauf en ce qui concerne des emprunts à court terme de 100 millions de dollars, du papier commercial de 1 140 millions de dollars (908 millions de dollars US) et la composante renouvelable utilisée de la facilité de crédit de TELUS International de 197 millions de dollars (157 millions de dollars US), l'intégralité de notre dette était assortie d'un taux fixe.

Au cours de 2018, il se pourrait que nous émettions des billets de premier rang afin de refinancer les dettes arrivant à échéance ou encore aux fins générales de la société. Nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie disponibles et les sources de capital prévus soient plus que suffisants pour satisfaire nos besoins. Pour une analyse liée aux risques, se reporter à la rubrique 10.7, « *Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires* ».

ÉCHÉANCES RELATIVES AU CAPITAL DE LA DETTE À LONG TERME AU 31 DÉCEMBRE 2017

(en millions de dollars)



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

Contrôles et procédures de communication de l'information

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

Le chef de la direction et le chef des services financiers ont évalué l'efficacité de nos contrôles et procédures de communication de l'information aux fins de la préparation du présent rapport de gestion et des états financiers consolidés au 31 décembre 2017. Ils ont conclu que nos contrôles et procédures de communication de l'information financière étaient efficaces, à un niveau d'assurance raisonnable, pour s'assurer que les renseignements importants sur TELUS, y compris ses filiales consolidées, leur seront communiqués par des membres de ces entités, particulièrement durant la préparation du rapport de gestion et des états financiers consolidés.

Contrôle interne à l'égard de l'information financière

Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est un processus conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière présentée est fiable et que nos états financiers ont été établis en conformité avec les IFRS de l'IASB et les exigences de la Securities and Exchange Commission aux États-Unis, selon le cas. Le chef de la direction et le chef des services financiers de TELUS ont évalué l'efficacité de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2017, selon les critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission (« COSO »). En se fondant sur cette évaluation, le chef de la direction et le chef des services financiers de TELUS ont conclu que notre contrôle interne à l'égard de l'information financière était efficace au 31 décembre 2017, et ils fournissent une attestation sur les documents annuels de TELUS déposés sur formulaire 40-F, comme l'exige la loi Sarbanes-Oxley de 2002 des États-Unis, ainsi que sur la notice annuelle de TELUS, comme l'exige le Règlement 52-109 sur l'attestation de l'information présentée dans les documents annuels et intermédiaires des émetteurs.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., les auditeurs de la société, a effectué l'audit de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2017.

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

Il n'y a eu aucun changement concernant le contrôle interne à l'égard de l'information financière qui a eu ou dont on peut raisonnablement penser qu'il aura une incidence importante sur notre contrôle interne à l'égard de l'information financière en 2017. En raison de l'adoption d'IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, nous avons dû mettre en œuvre de nouveaux processus comptables, qui ont entraîné des

changements aux contrôles internes à l'égard de la comptabilisation des produits, des coûts d'acquisition de contrats et de l'information financière. Nous avons achevé la conception de ces contrôles, et ceux-ci ont été mis en œuvre au 31 décembre 2017. Nous ne nous attendons pas à ce que l'adoption de la nouvelle norme entraîne des changements importants au contrôle interne à l'égard de l'information financière.

5 Analyse des résultats d'exploitation

La présente rubrique comporte des énoncés prospectifs, y compris ceux concernant nos attentes liées à la croissance des produits moyens par appareil d'abonné (« PMAA »), aux mises en service d'abonnés des services mobiles et aux frais de fidélisation, à la croissance du nombre d'abonnés à Internet haute vitesse et aux futures tendances. Il n'existe aucune certitude que nous avons identifié ces tendances avec exactitude en nous fondant sur les résultats antérieurs ni que ces tendances se poursuivront. Se reporter à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du présent rapport de gestion.

5.1 Généralités

L'un de nos jugements importants concerne la distinction que nous faisons entre les activités et les flux de trésorerie de nos services mobiles et de nos services filaires (distinction qui s'applique également à la répartition des charges directes et indirectes ainsi que des dépenses d'investissement). La convergence et l'intégration de la technologie et des activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires ont une incidence de plus en plus marquée sur cette distinction. Comme c'est le cas pour la commercialisation de solutions de télécommunications mobiles fixes, le déploiement continu de notre infrastructure de fibres optiques ne reposant pas sur la technologie, conjugué aux réseaux convergents à la fine pointe de la technologie, a eu une incidence importante sur ce jugement. Il est de plus en plus difficile de faire une distinction claire et objective entre les activités et les flux de trésorerie de nos services mobiles et de nos services filaires, ainsi qu'entre les actifs donnant lieu à ces flux de trésorerie. Au 31 décembre 2017, nous ne regroupons pas actuellement les secteurs opérationnels et, par conséquent, nos secteurs à présenter au 31 décembre 2017 sont aussi les services mobiles et les services filaires. L'information sectorielle présentée à la note 5 des états financiers consolidés est régulièrement communiquée à notre chef de la direction (notre principal décideur opérationnel).

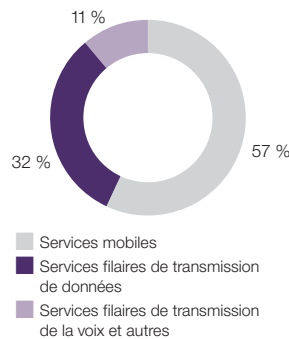
Principales données financières de l'exercice

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les montants par action)				
	2017	2016	2015	
Produits d'exploitation	13 304	12 799	12 502	
Bénéfice net	1 479	1 236	1 382	
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	1 460	1 223	1 382	
Bénéfice net par action ordinaire				
Bénéfice par action de base (BPA de base)	2,46	2,06	2,29	
Dilué	2,46	2,06	2,29	
Dividendes en trésorerie déclarés par action ordinaire	1,97	1,84	1,68	

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016	2015
Total des actifs	29 548	27 729	26 406
Tranche à court terme de la dette à long terme	1 404	1 327	856
Passifs financiers non courants ¹			
Provisions	152	57	55
Dette à long terme	12 256	11 604	11 182
Autres passifs financiers à long terme	224	166	150
Total des passifs financiers non courants	12 632	11 827	11 387
Impôt sur le résultat différé	2 500	2 107	2 155
Actions ordinaires	8 221	7 917	7 672

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

COMPOSITION DES PRODUITS EN 2017 – 89 % TIRÉS DES SERVICES MOBILES ET DE TRANSMISSION DE DONNÉES



Produits d'exploitation –

Les produits tirés des services mobiles et les produits tirés des services filaires de transmission de données ont représenté ensemble environ 89 % des produits consolidés de 2017 (87 % en 2016 et 86 % en 2015).

Total de l'actif – La croissance du total de l'actif tient compte de l'augmentation des immobilisations corporelles et des immobilisations incorporelles, qui ont affiché une croissance combinée de 1 198 millions de dollars en 2017, et une croissance combinée de 1 107 millions de dollars en 2016.

Ces augmentations découlent

principalement de nos investissements continus dans les réseaux à large bande, des acquisitions d'entreprises et de l'acquisition de licences de spectre pour les services sans fil. Se reporter à la rubrique 7.3, « *Sorties liées aux activités d'investissement* ».

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

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

Sommaire des résultats trimestriels

(en millions de dollars, sauf les montants par action)

	T4 2017	T3 2017	T2 2017	T1 2017	T4 2016	T3 2016	T2 2016	T1 2016
Produits d'exploitation	3 467	3 366	3 273	3 198	3 305	3 238	3 148	3 108
Charges d'exploitation								
Achat de biens et services ¹	1 658	1 531	1 433	1 313	1 574	1 426	1 331	1 300
Charge au titre des avantages du personnel ¹	686	639	646	624	962	681	628	668
Dotation aux amortissements	564	547	526	532	533	515	499	500
Total des charges d'exploitation	2 908	2 717	2 605	2 469	3 069	2 622	2 458	2 468
Bénéfice d'exploitation	559	649	668	729	236	616	690	640
Coûts de financement	144	149	142	138	134	129	134	123
Bénéfice avant impôt	415	500	526	591	102	487	556	517
Charge d'impôt sur le résultat	133	130	140	150	15	132	140	139
Bénéfice net	282	370	386	441	87	355	416	378
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	281	367	379	433	81	348	416	378
Bénéfice net par action ordinaire :								
Bénéfice par action de base (BPA)	0,47	0,62	0,64	0,73	0,14	0,59	0,70	0,64
BPA de base ajusté ²	0,55	0,66	0,68	0,74	0,53	0,65	0,70	0,70
BPA dilué	0,47	0,62	0,64	0,73	0,14	0,59	0,70	0,64
Dividendes déclarés par action ordinaire	0,5050	0,4925	0,4925	0,48	0,48	0,46	0,46	0,44
Information supplémentaire :								
BAIIA ²	1 123	1 196	1 194	1 261	769	1 131	1 189	1 140
Coûts de restructuration et autres coûts ²	60	36	39	4	348	60	23	48
Profits liés à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil	—	—	—	—	—	—	15	—
(Pertes nettes et pertes liées à la participation) profits nets et bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières	(2)	—	3	—	7	10	9	—
Recouvrement net lié à MTS	21	—	—	—	—	—	—	—
BAIIA ajusté ²	1 164	1 232	1 230	1 265	1 110	1 181	1 188	1 188
Entrées liées aux activités d'exploitation	979	1 133	1 126	709	732	1 032	892	563
Flux de trésorerie disponibles ²	274	215	260	217	(191)	98	126	108

¹ L'achat de biens et services et la charge au titre des avantages du personnel comprennent les coûts de restructuration et autres coûts.

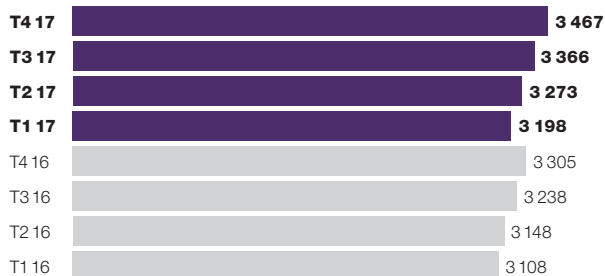
² Se reporter à la rubrique 11.1, « Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières ».

Tendances

La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des produits consolidés reflète i) des produits tirés du réseau mobile, en raison de la croissance des PMAA et du nombre d'abonnés; ii) des produits tirés des services filaires de transmission de données stimulés par les services Internet et par les services de transmission de données améliorés, par les produits tirés de l'impartition des processus d'affaires, ainsi que par les produits tirés des services TELUS Santé et TELUS TV. La hausse des produits tirés des services Internet et des services de télévision tient à la croissance du nombre d'abonnés et à l'augmentation des produits par client tirés des services Internet. La croissance des produits consolidés a été neutralisée en partie par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix. Les produits tirés de l'équipement mobile varient en fonction des coûts de financement par appareil découlant des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés, ainsi que des volumes de fidélisation. Pour des renseignements supplémentaires concernant les produits du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires ainsi que les tendances au chapitre du nombre d'abonnés, se reporter à la rubrique 5.4, « Secteur des services mobiles », et à la rubrique 5.5, « Secteur des services filaires ».

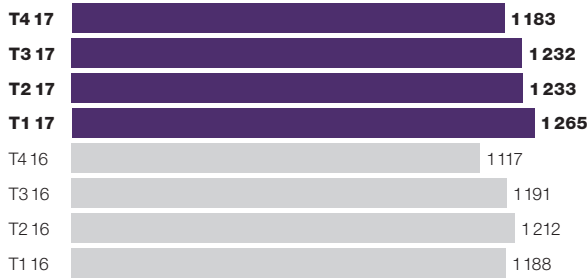
PRODUITS D'EXPLOITATION

(en millions de dollars)



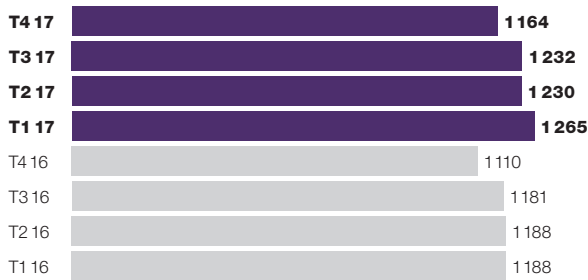
La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des charges liées à l'achat de biens et services reflète l'augmentation des charges au titre de l'équipement liées à l'accroissement des ajouts bruts d'abonnés aux services postpayés et des volumes de fidélisation, ainsi que la hausse des coûts par appareil, y compris les téléphones intelligents ayant une plus grande valeur vendus; l'augmentation des charges du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires liées au service à la clientèle, aux frais d'itinérance et à la main-d'œuvre externe, afin de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés; et l'augmentation du coût des ventes lié aux services filaires de

**BAIIA EXCLUANT LES COÛTS DE RESTRUCTURATION
ET AUTRES COÛTS**
(en millions de dollars)



Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR.

BAIIA AJUSTÉ
(en millions de dollars)



Le BAIIA ajusté est une mesure non définie par les PCGR.

télévision découlant de la croissance du nombre d'abonnés. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la réduction des coûts liés à l'équipement filaire.

La tendance générale au chapitre de la diminution, d'un exercice à l'autre, de la charge nette au titre des avantages du personnel reflète la réduction du nombre d'employés équivalents temps plein au pays liée à nos programmes d'efficacité et d'efficacité opérationnelles au chapitre des coûts, et l'incidence des avantages découlant de certaines concessions relatives aux contrats liés à la rémunération dont les droits sont immédiatement acquis (comptabilisée au quatrième trimestre de 2016), qui se traduisent par une amélioration de l'efficacité opérationnelle et continuent de soutenir nos efforts axés sur le service à la clientèle. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par l'accroissement du nombre d'employés découlant des acquisitions, afin de prendre en charge la croissance des produits tirés de l'impartition des processus d'affaires et d'élargir nos offres de services TELUS Santé.

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

La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des coûts de financement reflète l'augmentation de l'encours de la dette à long terme, qui est liée principalement aux investissements générationnels dans la fibre optique jusqu'au domicile et jusque dans les entreprises et à notre réseau mobile, ainsi que les investissements importants relatifs aux licences de spectre pour les services sans fil acquises dans le cadre des enchères tenues en 2014 et en 2015. Les coûts de financement sont comptabilisés

déduction faite des intérêts comptabilisés à l'actif au titre des licences de spectre acquises dans le cadre des enchères visant les licences de spectre pour les services sans fil. La comptabilisation à l'actif des intérêts a pris fin au premier trimestre de 2017, étant donné que les sites cellulaires peuvent maintenant utiliser les fréquences du spectre. Les coûts de financement comprennent également le montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel. De plus, pour les huit périodes présentées, les coûts de financement comprennent divers profits ou pertes de change et des montants variables de produits d'intérêts.

La tendance observée au chapitre du bénéfice net reflète les facteurs dont il est fait mention ci-dessus, ainsi que les ajustements hors trésorerie liés aux variations de l'impôt sur le résultat, et les ajustements comptabilisés dans les périodes considérées au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures, y compris les intérêts connexes après impôt sur les redressements. Historiquement, les rachats d'actions en vertu de nos offres publiques de rachat dans le cours normal des activités ont également eu une incidence sur la tendance au chapitre du BPA de base. Toutefois, aucun rachat de ce type n'a été effectué en 2017.

La tendance générale au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des entrées liées aux activités d'exploitation reflète de façon générale l'augmentation du BAIIA ajusté consolidé. Elle reflète également la hausse des paiements d'intérêts découlant de l'accroissement de l'encours de la dette, facteur neutralisé par la réduction des taux d'intérêt à terme fixes. Les paiements d'impôt sur le résultat ont augmenté en 2016 et ont diminué en 2017, comme il est décrit sous « *Hypothèses relatives aux objectifs pour 2017 et résultats* », à la *rubrique 1.4*. La tendance au chapitre des flux de trésorerie disponibles reflète les facteurs ayant une incidence sur les entrées liées aux activités d'exploitation ainsi que l'accroissement des dépenses d'investissement. Pour une analyse détaillée de ces tendances, se reporter à la *rubrique 5.4*, « *Secteur des services mobiles* », et à la *rubrique 5.5*, « *Secteur des services filaires* ».

Compte rendu des résultats du quatrième trimestre

Une analyse des résultats du quatrième trimestre de 2017 est présentée dans l'analyse par la direction des activités d'exploitation incluse dans notre communiqué daté du 8 février 2018.

- Les **produits d'exploitation consolidés** ont augmenté de 162 millions de dollars, ou 4,9 %, au quatrième trimestre de 2017, par rapport au quatrième trimestre de 2016, ce qui reflète principalement la croissance des services de réseau mobile et des services filaires de transmission de données, laquelle tient compte de l'accroissement des services Internet et des services de transmission de données améliorés, et la croissance des produits tirés des services d'impartition des processus d'affaires, y compris les acquisitions récentes et les produits tirés de TELUS Santé et de TELUS TV. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix, et il concorde avec les résultats pour l'exercice complet relativement auxquels une analyse est présentée ci-dessous.
- Le **BAIIA consolidé** a augmenté de 354 millions de dollars, ou 45,9 %, au quatrième trimestre de 2017, par rapport au quatrième trimestre de 2016. L'augmentation reflète i) la croissance des produits tirés des services de réseau mobile et la hausse des produits tirés des services filaires de transmission de données, facteurs neutralisés en partie par la hausse des coûts liés à l'accroissement du nombre brut de mises en service et des volumes de fidélisation; et ii) la diminution des coûts de restructuration et autres coûts, qui comprennent la charge de rémunération remaniée comptabilisée en 2016, facteur neutralisé en partie par les coûts liés à la migration des abonnés de MTS acquis et à la prestation de services à ces abonnés.
- Le **BAIIA ajusté**, qui exclut les coûts de restructuration et autres coûts, les profits nets et le bénéfice lié à la participation ou les pertes nettes et les pertes liées à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, le profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil comptabilisé au deuxième trimestre de 2016, ainsi que le recouvrement net lié à MTS, a augmenté de 54 millions de dollars, ou 4,7 %, au quatrième trimestre de 2017.

- Le **bénéfice net attribuable aux actions ordinaires** a augmenté de 200 millions de dollars au quatrième trimestre de 2017, par rapport au quatrième trimestre de 2016, en raison principalement de la charge de rémunération remaniée comptabilisée en 2016, facteur neutralisé en partie par l'accroissement de l'amortissement des immobilisations corporelles, l'amortissement des immobilisations incorporelles, des coûts de financement et de l'impôt sur le résultat, la hausse de l'impôt sur le résultat tenant principalement à l'augmentation du bénéfice avant impôt et à la réévaluation du passif d'impôt différé pour tenir compte de la hausse du taux d'imposition en Colombie-Britannique. Le **BPA de base** s'est accru de 0,33 \$ au quatrième trimestre de 2017, par rapport à la période correspondante de 2016. En excluant les coûts de restructuration et autres coûts, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, les profits nets et le bénéfice lié à la participation ou les pertes nettes et les pertes liées à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, ainsi que le recouvrement net lié à MTS, le bénéfice net ajusté a augmenté de 12 millions de dollars au quatrième trimestre de 2017, et le BPA de base ajusté s'est accru de 0,02 \$.
- Les **entrées liées aux activités d'exploitation** ont augmenté de 247 millions de dollars au quatrième trimestre de 2017, par rapport à la période correspondante de 2016. L'augmentation est en grande partie attribuable à la hausse du BAIIA tenant à la charge de rémunération remaniée de 305 millions de dollars comptabilisée au quatrième trimestre de 2016, facteur neutralisé en partie par les variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation.
- Les **sorties liées aux activités d'investissement** ont diminué de 114 millions de dollars au quatrième trimestre de 2017, par rapport à la période correspondante de 2016, en raison essentiellement de la réduction des dépenses d'investissement et des variations du fonds de roulement lié aux acquisitions au cours de la période considérée et de la période précédente.
- Les **sorties liées aux activités de financement** se sont élevées à 224 millions de dollars au quatrième trimestre de 2017, par rapport à des entrées liées aux activités de financement de 138 millions de dollars au quatrième trimestre de 2016. La variation nette de 362 millions de dollars tient essentiellement au montant plus élevé de titres de créance à long terme émis au quatrième trimestre de 2016.
- Les **flux de trésorerie disponibles** ont augmenté de 465 millions de dollars au quatrième trimestre de 2017, par rapport à la période correspondante de 2016, en raison de l'accroissement du BAIIA, y compris l'incidence de la charge de rémunération remaniée en 2016 et la diminution des dépenses d'investissement. (Se reporter à la rubrique 11.1, « Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières ».)

5.3 Résultats d'exploitation consolidés

L'analyse qui suit porte sur notre performance financière consolidée. L'information sectorielle présentée à la note 5 des états financiers consolidés est régulièrement communiquée à notre chef de la direction. Une analyse du rendement de nos secteurs opérationnels est présentée à la rubrique 5.4, « Secteur des services mobiles », à la rubrique 5.5, « Secteur des services filaires », et à la rubrique 7.3, « Sorties liées aux activités d'investissement ».

PRODUITS D'EXPLOITATION (en millions de dollars)

2017	13 304
2016	12 799
2015	12 502

Produits d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016	Variation
Services	12 478	12 000	4,0 %
Équipement	724	725	(0,1)%
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	13 202	12 725	3,7 %
Autres produits d'exploitation	102	74	37,8 %
	13 304	12 799	3,9 %

Les produits d'exploitation consolidés ont augmenté de 505 millions de dollars en 2017.

- Les **produits tirés des services** ont augmenté de 478 millions de dollars en 2017, ce qui reflète principalement la croissance des produits tirés du réseau mobile et des produits tirés des services filaires de transmission de données, facteur neutralisé en partie par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix. Les produits tirés des services de réseau mobile reflètent la croissance des PMAA combinés et du nombre d'abonnés aux services mobiles et, dans une moindre mesure, les produits liés aux abonnés des services postpayés acquis dans le cadre de l'acquisition de MTS. Les produits tirés des services filaires de transmission de données reflètent l'accroissement des produits tirés des services Internet et des services de transmission de données améliorés, la croissance des produits tirés des services d'impartition des processus d'affaires, compte tenu des acquisitions récentes et de l'incidence des taux de change sur les établissements à l'étranger, ainsi que l'augmentation des produits tirés des services TELUS Santé et TELUS TV. La hausse des produits tirés du service TELUS Santé est attribuable à une croissance interne découlant des produits tirés des services professionnels et des services de soutien additionnels, ainsi qu'aux acquisitions. Les produits tirés des services Internet et des services de télévision se sont accrus en raison de la croissance du nombre d'abonnés, ainsi que de la hausse des produits par client tirés des services Internet.
- Les **produits tirés de l'équipement** se sont établis à 724 millions de dollars en 2017, soit un résultat relativement inchangé par rapport à 2016.
- Les **autres produits d'exploitation** ont augmenté de 28 millions de dollars en 2017, en raison essentiellement de l'augmentation des profits nets au cours de la période considérée par rapport à la période correspondante. Ces variations tiennent compte du recouvrement au titre de la contrepartie éventuelle lié à MTS et de la comptabilisation d'un profit lié à la vente d'une entreprise de services-conseils en sécurité. La tranche résiduelle a trait à d'autres profits nets, facteur neutralisé par la diminution de l'aide publique, par la non récurrence des profits liés à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil comptabilisés en 2016, et par la baisse des profits découlant de la coentreprise immobilière.

Charges d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016	Variation
Achat de biens et services	5 935	5 631	5,4 %
Charge au titre des avantages du personnel	2 595	2 939	(11,7)%
Amortissement des immobilisations corporelles	1 617	1 564	3,4 %
Amortissement des immobilisations incorporelles	552	483	14,3 %
	10 699	10 617	0,8 %

Les charges d'exploitation consolidées ont augmenté de 82 millions de dollars en 2017.

- L'**achat de biens et services** a augmenté de 304 millions de dollars en 2017, ce qui reflète la hausse des coûts associés à l'accroissement du nombre brut de mises en service, l'augmentation des coûts des appareils, l'accroissement des coûts liés aux services d'itinérance, l'augmentation des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre, incluant les coûts liés à la migration des abonnés de MTS acquis et à la prestation de services à ces abonnés, la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre externe afin de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés, la hausse des frais de publicité et de promotion, la hausse des coûts liés au contenu télé, ainsi que la hausse des coûts liés au service à la clientèle fourni aux abonnés de MTS dans le cadre de la migration.

- La charge au titre des avantages du personnel a diminué de 344 millions de dollars en 2017, en raison de la non-récurrence des coûts de restructuration et autres coûts à la main-d'œuvre comptabilisés en 2016 et des avantages découlant de certaines concessions relatives aux contrats liés à la rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis, qui se traduisent par une amélioration de l'efficacité opérationnelle et contiennent de soutenir nos efforts axés sur le service à la clientèle. En excluant la charge de rémunération remaniée, la charge au titre des avantages du personnel a diminué de 39 millions de dollars en 2017. La diminution est principalement attribuable à la réduction des coûts de restructuration et autres coûts liés au personnel, aux avantages découlant de certaines concessions relative aux contrats liés à la rémunération remaniée, à la baisse des coûts liés au programme de rémunération et d'avantages du personnel découlant de la réduction du nombre d'employés temps plein au pays, compte non tenu des acquisitions, et à la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation du nombre d'employés et de la rémunération connexe découlant des acquisitions, afin de prendre en compte la croissance des produits tirés de TELUS Santé et des services d'impartition des processus d'affaires.
- L'amortissement des immobilisations corporelles a augmenté de 53 millions de dollars en 2017, ce qui est imputable à l'accroissement des dépenses liées aux immobilisations, y compris celles découlant de notre investissement dans le déploiement de notre réseau à fibres optiques et des acquisitions d'entreprises, ainsi qu'à l'incidence de notre programme continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs.
- L'amortissement des immobilisations incorporelles a augmenté de 69 millions de dollars en 2017, ce qui reflète la croissance des dépenses liées aux immobilisations incorporelles, y compris celles découlant des acquisitions d'entreprises.

Bénéfice d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016	Variation
BAIIA du secteur des services mobiles (se reporter à la rubrique 5.4)	3 099	2 906	6,6 %
BAIIA du secteur des services filaires (se reporter à la rubrique 5.5)	1 675	1 323	26,6 %
BAIIA	4 774	4 229	12,9 %
Dotation aux amortissements (se reporter à l'analyse ci-dessus)	(2 169)	(2 047)	6,0 %
	2 605	2 182	19,4 %

Le bénéfice d'exploitation a augmenté de 423 millions de dollars, et le BAIIA s'est accru de 545 millions de dollars en 2017. Ces augmentations reflètent la croissance des produits tirés des services de réseau mobile stimulée par l'augmentation des PMAA et du nombre d'abonnés, ainsi que la croissance des marges liées aux services de transmission de données, facteurs en partie contrebalancés par l'augmentation de l'amortissement découlant des dépenses d'investissements relatives au déploiement de notre réseau à fibres optiques. En excluant l'incidence de la charge de rémunération remaniée de 305 millions de dollars comptabilisée au quatrième trimestre de 2016, le bénéfice d'exploitation s'est accru de 118 millions de dollars, ou 4,7 %, en 2017, et le BAIIA a augmenté de 240 millions de dollars, ou 5,3 %.

Coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016	Variation
Montant brut des charges d'intérêts	579	554	4,5 %
Intérêts sur la dette à long terme comptabilisés à l'actif	—	(52)	n.s.
Charges d'intérêts	579	502	15,3 %
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel	6	6	— %
Produits d'intérêts	(7)	(3)	133,3 %
(Profits) pertes de change	(5)	15	(133,3)%
	573	520	10,2 %

Les coûts de financement ont augmenté de 53 millions de dollars en 2017, en raison essentiellement des facteurs ci-dessous.

- Le montant brut des charges d'intérêts, avant la comptabilisation à l'actif des intérêts sur la dette à long terme, a augmenté de 25 millions de dollars en 2017, en raison principalement de l'accroissement du solde moyen de la dette à long terme, facteur neutralisé en partie par la réduction du taux d'intérêt effectif. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme excluant le papier commercial et la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. s'élevait à 4,18 % au 31 décembre 2017, par rapport à 4,22 % à l'exercice précédent. (Se reporter à « Émission et remboursement de titres de créance à long terme », à la rubrique 7.4.)
- Les intérêts sur la dette à long terme comptabilisés à l'actif ont trait à la dette contractée aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre des enchères de spectre tenues par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), ce spectre étant déployé au sein de notre réseau existant. Les intérêts sur la dette à long terme sont comptabilisés à l'actif jusqu'à ce que la quasi-totalité des activités nécessaires au déploiement de ce spectre aux fins prévues ait été menée à terme, c'est-à-dire jusqu'au moment où les sites cellulaires pouvant utiliser le spectre sont prêts à être mis en service. La comptabilisation à l'actif des intérêts a pris fin au premier trimestre de 2017.
- Le montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel est demeuré inchangé en 2017 par rapport à 2016.
- Les produits d'intérêts ont augmenté en 2017, en raison du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs.
- Les (profits) pertes de change ont fluctué, en raison de l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain en 2017.

CHARGES D'INTÉRÊTS

(en millions de dollars)



Impôt sur le résultat

Exercices clos les 31 décembre

(en millions de dollars, sauf les taux d'imposition)	2017	2016	Variation
Impôt sur le résultat calculé selon les taux prévus par la loi applicables	541	444	21,8 %
Ajustements comptabilisés dans la période considérée pour l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	(4)	(12)	66,7 %
Réévaluation du passif d'impôt différé pour tenir compte des taux d'imposition prévus par la loi futurs	28	(4)	n.s.
Autres	(12)	(2)	n.s.
	553	426	29,8 %
Taux d'imposition prévus par la loi applicables (en %)	26,6	26,7	(0,1) pt
Taux d'imposition effectifs (en %)	27,2	25,6	1,6 pt

Le total de la charge d'impôt sur le résultat a augmenté de 127 millions de dollars en 2017. L'augmentation découle principalement de la hausse du bénéfice avant impôt, ainsi que de la réévaluation du passif d'impôt différé tenant à l'augmentation du taux d'imposition en Colombie-Britannique, qui a été quasi adopté au quatrième trimestre de 2017.

BÉNÉFICE NET ATTRIBUABLE AUX ACTIONS ORDINAIRES (en millions de dollars)



Bénéfice global

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016	Variation
Bénéfice net	1 479	1 236	19,7 %
Autres éléments du résultat global (déduction faite de l'impôt sur le résultat) :			
Éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat	13	(15)	n.s.
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat – Réévaluation des régimes à prestations définies du personnel	(172)	–	n.s.
Bénéfice global	1 320	1 221	8,1 %

Le bénéfice global a augmenté de 99 millions de dollars en 2017, en raison essentiellement de l'augmentation du bénéfice net, facteur neutralisé en partie par les variations des montants des réévaluations des régimes à prestations définies du personnel. Les éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat comprennent les variations de la juste valeur latente des dérivés désignés comme des couvertures de flux de trésorerie, les écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger, ainsi que les variations de la juste valeur latente de placements disponibles à la vente.

5.4 Secteur des services mobiles

Abonnés des services postpayés

2017 : 7 978 000
2016 : 7 550 000 **+5,7 %**

Taux de désabonnement des abonnés des services postpayés

2017 : 0,90 %
2016 : 0,95 % **(0,05) pt**

Abonnés des services prépayés

2017 : 933 000
2016 : 1 035 000 **(9,9) %**

PMAA combinés

2017 : 67,05 \$
2016 : 65,10 \$ **+3,0 %**

Tendances et caractère saisonnier – services mobiles

La tendance historique observée au chapitre des produits tirés du réseau mobile reflète la croissance des PMAA et du nombre d'abonnés stimulée par la proportion accrue de forfaits assortis de tarifs plus élevés dans la composition des produits, ainsi que par la plus importante consommation de données. Cette croissance, conjuguée à la plus grande proportion de téléphones intelligents ayant une plus grande valeur vendus, a été neutralisée en partie par la diminution générale des produits tirés de l'équipement mobile, laquelle reflète la hausse des coûts de financement par appareil, y compris les appareils compris dans les forfaits Extra Plus, facteur neutralisé en partie par l'accroissement des ajouts bruts. La tendance générale observée au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des ajouts nets d'abonnés résulte du succès remporté par nos promotions, y compris nos efforts en matière de commercialisation axés sur les mises en service d'abonnés aux services postpayés à valeur plus élevée et de téléphones intelligents, conjugué à l'incidence de la croissance du marché découlant de l'accroissement de la population, de l'évolution démographique de la population et du nombre croissant d'abonnés possédant plusieurs appareils activés. Bien que certains facteurs ayant historiquement

revêtu un caractère saisonnier important au cours des troisième et quatrième trimestres aient donné lieu à une augmentation des mises en service, l'intensification de la concurrence dans les marchés des consommateurs et des entreprises pourrait se répercuter sur les résultats et les tendances au chapitre des ajouts d'abonnés au cours des périodes ultérieures.

La croissance des PMAA du secteur des services mobiles a affiché une tendance à la hausse en 2017, en raison des efforts en matière de commercialisation et du plus grand nombre de forfaits assortis de tarifs plus élevés, y compris les forfaits Extra Plus lancés en juin 2016, et du plus grand nombre de forfaits de partage de données assortis de tarifs plus élevés. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par des pressions concurrentielles entraînant l'affectation de quantités de données plus importantes aux forfaits, y compris le partage de données et les caractéristiques et forfaits concernant les services de transmission de données en itinérance internationale, le comportement des consommateurs à l'égard de la fréquence accrue des avis d'utilisation de données aux clients, ainsi que le délestage du trafic de données vers les points d'accès Wi-Fi. Les PMAA devraient continuer d'augmenter, en raison de la croissance continue de l'utilisation des données, et de la variation continue de la composition de notre clientèle en faveur d'abonnés aux services postpayés à valeur plus élevée. Toutefois, le niveau des PMAA dépend fortement de la concurrence, les pressions concurrentielles, y compris les activités promotionnelles et les réactions découlant de ces pressions et de ces promotions pouvant possiblement entraîner une compression des PMAA au cours des périodes ultérieures. La conjoncture économique, le comportement des consommateurs, le contexte réglementaire, ainsi que le choix des appareils et d'autres facteurs influent également sur les PMAA. En conséquence, il n'existe aucune certitude que la croissance des PMAA se poursuivra. En ce qui a trait au caractère saisonnier, les PMAA tirés des services mobiles ont, historiquement, enregistré des hausses séquentielles aux deuxième et troisième trimestres, en raison de l'utilisation accrue de ces services et du recours aux services d'itinérance au printemps et en été, et des baisses séquentielles saisonnières aux quatrième et premier trimestres. Cette incidence saisonnière sur les PMAA s'atténue, au fur et à mesure que les forfaits voix illimitée au pays deviennent plus prépondérants, et que l'utilisation des services de transmission de la voix facturables et que les pics d'utilisation des services interurbains deviennent moins prononcés. Par ailleurs, les clients optent pour des forfaits de données comportant des capacités accrues et des prix de base plus élevés qui leur permettent de bénéficier d'options flexibles de réapprovisionnement de données, ce qui donne lieu à une plus faible variabilité au chapitre de l'utilisation de données facturables, mais à une hausse des produits récurrents mensuels.

Historiquement, les facteurs ayant revêtu un caractère saisonnier important aux troisième et quatrième trimestres dont il est fait mention ci-dessus reflètent les ajouts plus élevés d'abonnés des services mobiles, l'augmentation des frais d'acquisition connexes et des ventes d'équipement, de même que la hausse des frais de fidélisation découlant du renouvellement de contrats au cours de ces trimestres. Les frais de fidélisation ont historiquement augmenté au cours des périodes se caractérisant par un accroissement des activités de marketing, qui coïncident également avec l'arrivée à échéance de contrats reflétant les ajouts saisonniers d'abonnés et les renouvellements effectués aux périodes précédentes. Ces facteurs peuvent avoir une plus grande incidence lorsque surviennent le lancement d'appareils populaires et d'autres événements promotionnels saisonniers tels que la rentrée scolaire, le Vendredi fou et le temps des Fêtes. Les coûts liés à l'accroissement des volumes de mises en service, dont le caractère est saisonnier, donnent habituellement lieu à une baisse séquentielle du BAIIA du secteur des services mobiles du deuxième trimestre au quatrième trimestre, laquelle est habituellement suivie par une augmentation séquentielle du BAIIA du secteur des services mobiles du quatrième trimestre au deuxième trimestre. Les résultats du quatrième trimestre de 2016 tiennent compte de la charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis. Les ajouts d'abonnés sont généralement à leur plus faible niveau au premier trimestre.

La tendance observée au chapitre de l'amélioration, d'un exercice à l'autre, du taux de désabonnement mensuel moyen des abonnés des services postpayés reflète nos efforts visant à accorder la priorité aux clients ainsi que nos programmes de fidélisation. Il se peut que nous subissions des pressions sur

le taux de désabonnement aux services postpayés si l'intensification de la concurrence se poursuit, en raison en partie de l'accroissement des activités promotionnelles, du plus grand nombre de clients dont le contrat est expiré, ainsi que du nombre de clients qui possèdent déjà un appareil et ne signent pas de nouveaux contrats. En conséquence, les résultats d'exploitation du secteur des services mobiles dans le passé et les tendances pourraient ne pas refléter les résultats et les tendances des périodes futures.

Les tendances au chapitre des produits et des mesures opérationnelles fondées sur les produits seront touchées par l'adoption d'IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, comme il est décrit plus en détail à la rubrique 8.2, « *Faits nouveaux concernant les méthodes comptables* ».

Indicateurs opérationnels – secteur des services mobiles

Aux 31 décembre	2017	2016	Variation
Abonnés (en milliers) :			
Postpayés	7 978	7 550	5,7 %
Prépayés	933	1 035	(9,9)%
Total	8 911	8 585	3,8 %
Proportion du nombre d'abonnés qui sont des abonnés des services postpayés (en %)	89,5	87,9	1,6 pt
Population couverte par le réseau HSPA+ ¹ (en millions)	36,7	35,7	2,8 %
Population couverte par le réseau LTE ¹ (en millions)	36,6	35,2	4,0 %
Exercices clos les 31 décembre	2017	2016	Variation
Ajouts bruts d'abonnés (en milliers) :			
Postpayés	1 140	1 039	9,7 %
Prépayés	320	360	(11,1)%
Total	1 460	1 399	4,4 %
Ajouts nets d'abonnés (en milliers) :			
Postpayés	379	243	56,0 %
Prépayés	(83)	(70)	(18,6)%
Total	296	173	71,1 %
PMAA combinés, par mois² (en dollars)	67,05	65,10	3,0 %
Taux de désabonnement, par mois² (en %)			
Combinés	1,11	1,21	(0,10) pt
Services postpayés	0,90	0,95	(0,05) pt

- Y compris les ententes de partage de réseau conclues avec d'autres entreprises de télécommunications canadiennes.
- Se reporter à la rubrique 11.2, « *Indicateurs opérationnels* ». Ces mesures ne sont pas définies par les IFRS de l'IASB. Il s'agit plutôt de paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer le rendement opérationnel d'une société de services mobiles.
- Avec prise d'effet le 1^{er} avril 2017, le nombre d'abonnés des services postpayés, le total des abonnés et les statistiques opérationnelles connexes (ajouts bruts, ajouts nets, produits mensuels moyens par appareil d'abonné « PMAA » et taux de désabonnement) ont été ajustés de manière à tenir compte de la migration estimative de 85 000 abonnés de MTS aux fins du calcul des soldes d'ouverture relatifs au nombre d'abonnés. Par la suite, soit le 1^{er} octobre 2017, le total du nombre d'abonnés et les statistiques opérationnelles connexes ont été ajustés de manière à réduire le nombre estimatif de migrations d'abonnés de MTS de 11 000 pour le ramener à 74 000. Le nombre cumulé de connexions d'abonnés tient également compte d'un ajustement au 1^{er} avril 2017 effectué de manière à supprimer du nombre d'abonnés environ 19 000 abonnés des services prépayés et 25 000 abonnés des services postpayés, respectivement, principalement en raison de la fin de l'exploitation de notre réseau AMRC à l'échelle nationale.

Produits d'exploitation – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016	Variation
Produits tirés des services de réseau	6 964	6 541	6,5 %
Produits tirés de l'équipement et autres produits	535	537	(0,4)%
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	7 499	7 078	5,9 %
Autres produits d'exploitation	36	37	(2,7)%
Produits d'exploitation externes	7 535	7 115	5,9 %
Produits intersectoriels	43	58	(25,9)%
Produits d'exploitation du secteur des services mobiles	7 578	7 173	5,6 %

Le total des produits d'exploitation du secteur des services mobiles a augmenté de 405 millions de dollars en 2017.

PRODUITS TIRÉS DES SERVICES DE RÉSEAU MOBILE (en millions de dollars)

2017	6 964
2016	6 541
2015	6 298

Les produits tirés des services de réseau provenant de clients externes se sont accrus de 423 millions de dollars en 2017. La hausse de 6,5 % des produits tirés des services de réseau reflète i) la croissance du nombre d'abonnés, y compris les abonnés de MTS acquis; ii) la proportion accrue des forfaits assortis de tarifs plus élevés dans la composition des produits, y compris les forfaits Extra Plus lancés en juin 2016; iii) la plus grande proportion de clients ayant choisi des forfaits comportant de plus importants lots de données ou ayant périodiquement accru leurs lots de données; iv) la plus grande proportion d'abonnés des services postpayés; v) la plus grande proportion de téléphones intelligents; et vi) la hausse des produits tirés des services d'itinérance.

- Les **PMAA combinés mensuels** se sont établis à 67,05 \$ en 2017, ce qui reflète une hausse de 1,95 \$, ou 3,0 %. La croissance enregistrée est principalement attribuable à l'incidence de la hausse des produits tirés des services de réseau (dont il est fait mention ci-dessus).
- Les **ajouts bruts d'abonnés** se sont établis à 1 460 000 en 2017, ce qui reflète une hausse de 61 000 pour l'exercice. Les ajouts bruts d'abonnés des services postpayés ont augmenté de 101 000, en raison du succès remporté par les promotions et de nos efforts en matière de commercialisation axés sur les mises en service d'abonnés aux services postpayés à valeur plus élevée et de téléphones intelligents, de l'accroissement de la demande visant les tablettes, des mutations démographiques tenant à la croissance de la population canadienne et, en ce qui concerne le quatrième trimestre, de nos efforts couronnés de succès visant à répondre aux offres énergiques du temps des Fêtes. Les ajouts bruts d'abonnés des services prépayés ont diminué de 40 000, ce qui découle essentiellement de l'intensification de la concurrence et de nos efforts en matière de commercialisation axés sur les mises en service d'abonnés aux services postpayés à valeur plus élevée.
- Le **taux de désabonnement mensuel moyen des abonnés des services postpayés** s'est établi à 0,90 % en 2017, comparativement à 0,95 % en 2016. Le maintien d'un faible taux de désabonnement des abonnés des services postpayés en 2017 reflète l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients, ainsi que nos programmes de fidélisation, facteurs neutralisés en partie par les désactivations additionnelles découlant des offres énergiques du temps des Fêtes. Le taux de désabonnement mensuel combiné s'est établi à 1,11 % au quatrième trimestre de 2017, par rapport à 1,21 % en 2016. L'amélioration des taux de désabonnement combinés en 2017 reflète la variation du taux de désabonnement des abonnés des services postpayés, ainsi que l'amélioration du taux de désabonnement des abonnés des services prépayés et le plus grand nombre d'abonnés des services postpayés par rapport au nombre d'abonnés des services prépayés.
- Les **ajouts nets d'abonnés** reflètent les ajouts nets d'abonnés des services postpayés de 379 000 en 2017, comparativement à 243 000 en 2016, en raison des facteurs décrits ci-dessus ayant influé sur les ajouts bruts d'abonnés. Le nombre d'abonnés aux services prépayés a diminué de 83 000 en 2017, ce qui reflète nos efforts axés sur les mises en service d'abonnés des services postpayés à valeur plus élevée. Les ajouts nets d'abonnés se sont établis à 296 000 en 2017, ce qui reflète une amélioration d'un exercice à l'autre de 123 000, en raison de la baisse du taux de désabonnement mensuel combiné et de l'augmentation des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés. Les 74 000 abonnés de MTS acquis ne sont pas pris en compte dans les ajouts nets d'abonnés, car ils ont été ajoutés au nombre d'abonnés.

Les **produits tirés de l'équipement et autres services** ont diminué de 2 millions de dollars en 2017, ce qui est essentiellement imputable à la hausse des coûts de financement par appareil ainsi qu'à l'intensification de la concurrence, de même qu'à la plus grande proportion de mises en service dans le cadre du programme Apportez votre propre appareil, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés, par la hausse des volumes de fidélisation et par l'augmentation des soldes au titre des paiements effectués par les abonnés relativement aux appareils.

Les **autres produits d'exploitation** sont demeurés relativement inchangés en 2017, par rapport à 2016. Le recouvrement au titre de la contrepartie éventuelle lié à MTS a été neutralisé en partie par la non-récurrence des profits comptabilisés en 2016 relativement à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, et par la réduction des profits découlant de la vente d'immobilisations corporelles.

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

Charges d'exploitation – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016	Variation
Achat de biens et services :			
Charges liées aux ventes d'équipement	1 782	1 684	5,8 %
Charges d'exploitation des services de réseau	826	773	6,9 %
Frais de marketing	433	420	3,1 %
Autres ¹	792	667	18,7 %
Charge au titre des avantages du personnel ^{1,2}	646	723	(10,7)%
Charges d'exploitation du secteur de services mobiles	4 479	4 267	5,0 %

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

Les charges du secteur des services mobiles ont augmenté de 212 millions de dollars en 2017.

Les **charges liées aux ventes d'équipement** ont augmenté de 98 millions de dollars en 2017, ce qui reflète la hausse des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés, la plus grande proportion de téléphones intelligents ayant une plus grande valeur vendus, y compris les appareils supérieurs compris dans les forfaits Extra Plus, la hausse des coûts des appareils et l'augmentation des volumes de fidélisation.

Les **charges d'exploitation des services de réseau** ont augmenté de 53 millions de dollars en 2017, en raison principalement de l'accroissement des charges au titre des services d'itinérance.

Les **frais de marketing** ont augmenté de 13 millions de dollars en 2017, en raison principalement de la hausse des frais de publicité et de promotion, ainsi que de l'augmentation de la charge au titre des commissions découlant de l'accroissement des ajouts bruts et de l'augmentation des volumes de fidélisation.

Les **autres charges au titre de l'achat de biens et services** ont augmenté de 125 millions de dollars en 2017, en raison principalement de l'accroissement de la main-d'œuvre externe attribuable en grande partie à la hausse des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre incluant les coûts liés à la migration des abonnés de MTS acquis et de la prestation de services à ces abonnés, des coûts au chapitre du soutien à la clientèle fourni aux abonnés de MTS dans le cadre de la migration, ainsi que de l'accroissement des coûts liés à la main-d'œuvre externe et des frais d'administration afin de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés.

La **charge au titre des avantages du personnel** a diminué de 77 millions de dollars en 2017, en raison essentiellement de la non-récurrence d'importants coûts de restructuration et autres coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés

en 2016 dans le cadre des initiatives d'efficacité opérationnelle. En excluant la charge de rémunération remaniée, la charge au titre des avantages du personnel a diminué de 7 millions de dollars. Cette diminution découle principalement de la réduction des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif.

BAIIA – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	2017	2016	Variation
BAIIA	3 099	2 906	6,6 %
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA ¹	79	121	(34,7)%
Déduire : profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil	–	(15)	n.s.
Déduire : profits nets et bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières	–	(12)	n.s.
Déduire : recouvrement net lié à MTS	(21)	–	n.s.
BAIIA ajusté ²	3 157	3 000	5,2 %
Marge du BAIIA (en %)	40,9	40,5	0,4 pt
Marge du BAIIA ajusté ³ (en %)	41,8	42,0	(0,2) pt

- 1 Comprend une charge de rémunération remaniée de 70 millions de dollars inscrite dans les autres coûts au quatrième trimestre de 2016.
- 2 Se reporter à la description fournie à la section « BAIIA », à la rubrique 11.1, « Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières ».
- 3 La marge du BAIIA ajusté correspond au BAIIA ajusté divisé par les produits d'exploitation. Le calcul des produits d'exploitation exclut les profits nets et le bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, le profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil et le recouvrement net lié à MTS.

BAIIA DU SECTEUR DES SERVICES MOBILES EXCLUANT LES COÛTS DE RESTRUCTURATION ET AUTRES COÛTS (en millions de dollars)



BAIIA AJUSTÉ DU SECTEUR DES SERVICES MOBILES (en millions de dollars)



Le BAIIA du secteur des services mobiles a augmenté de 193 millions de dollars, ou 6,6 %, en 2017. Le BAIIA ajusté du secteur des services mobiles a augmenté de 157 millions de dollars, ou 5,2 %, en 2017, ce qui reflète la croissance des produits tirés des services de réseau en raison de l'augmentation des PMAA et de l'accroissement du nombre d'abonnés, y compris les abonnés de MTS acquis, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation des charges liées aux ventes d'équipement, par la hausse des charges d'exploitation des services de réseau, par l'augmentation des frais d'administration et par l'accroissement des coûts liés aux services à la clientèle découlant de la croissance du nombre d'abonnés.

5.5 Secteur des services filaires

Abonnés à Internet haute vitesse

2017 : 1 743 000
2016 : 1 655 000 **+5,3 %**

Abonnés à TELUS TV

2017 : 1 098 000
2016 : 1 059 000 **+3,7 %**

Lignes résidentielles d'accès au réseau

2017 : 1 298 000
2016 : 1 374 000 **(5,5)%**

Nombre total d'abonnés aux services filaires

2017 : 4 139 000
2016 : 4 088 000 **+1,2 %**

Tendances – secteur des services filaires

La tendance à la hausse au chapitre des produits tirés des services filaires reflète la croissance des produits tirés des services Internet haute vitesse et des services de transmission de données améliorés, des services d'impartition des processus d'affaires, ainsi que des services TELUS Santé et TELUS TV, facteur neutralisé en partie par la diminution des produits tirés des services filaires de transmission de la voix et des produits tirés de l'équipement. La hausse des produits tirés des services Internet et des services de télévision découle de la croissance du nombre d'abonnés et de l'accroissement des produits d'exploitation par client tirés des services Internet en raison des mises à niveau à des vitesses plus élevées et aux forfaits comportant une plus grande utilisation des données. La tendance à la hausse au chapitre des produits tirés de TELUS Santé est attribuable à une croissance interne et aux acquisitions. La croissance des services d'impartition des processus d'affaires reflète l'accroissement des acquisitions et le ralentissement de la croissance interne. La tendance à la baisse au chapitre des produits tirés des services filaires de transmission de la voix découle du remplacement de la technologie, de l'utilisation accrue de forfaits interurbains conjuguée à la baisse du nombre de minutes d'utilisation des services interurbains, ainsi que de l'intensification continue de la concurrence sur le marché des petites et moyennes entreprises, de même que, aux trimestres précédents, de l'incidence du ralentissement économique, particulièrement en Alberta, qui était plus prépondérante dans les marchés des affaires en ce qui a trait aux services de transmission de la voix.

Nous nous attendons à une croissance continue du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse, en raison de la croissance de l'économie et de nos investissements continus dans l'élargissement de notre réseau à fibres optiques. La croissance du nombre d'abonnés au service TELUS TV a ralenti, en raison du recul général du marché des services de télévision payés résultant du taux de pénétration élevé du marché et de l'intensification de la concurrence, y compris en ce qui concerne les services par contournement. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau continuent de refléter la tendance courante au chapitre du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet.

PRODUITS EXTERNES DU SECTEUR DES SERVICES FILAIRES (en millions de dollars)

2017	5 769
2016	5 684
2015	5 569

Indicateurs opérationnels – secteur des services filaires

Aux 31 décembre (en milliers)	2017	2016	Variation
Nombre d'abonnés :			
Abonnés à Internet haute vitesse	1 743	1 655	5,3 %
Abonnés à TELUS TV	1 098	1 059	3,7 %
Lignes résidentielles d'accès au réseau ¹	1 298	1 374	(5,5)%
Nombre total d'abonnés aux services filaires ¹	4 139	4 088	1,2 %
Exercices clos les 31 décembre (en milliers)	2017	2016	Variation
Ajouts nets (pertes nettes) d'abonnés :			
Abonnés à Internet haute vitesse	81	68	19,1 %
Abonnés à TELUS TV	35	54	(35,2)%
Lignes résidentielles d'accès au réseau	(76)	(93)	18,3 %
Ajouts nets au nombre total d'abonnés aux services filaires ¹	40	29	37,9 %

¹ En ce qui a trait à une acquisition et à un dessaisissement tous deux réalisés au cours du premier trimestre de 2017, les soldes d'ouverture au 1^{er} janvier 2017 relatifs au nombre de lignes résidentielles d'accès au réseau, d'abonnés à Internet haute vitesse et d'abonnés au service TELUS TV ont été majorés d'un nombre net de 1 000, de 6 000 et de 5 000, respectivement.

Produits d'exploitation – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016	Variation
Services et équipement de transmission de données	4 261	4 059	5,0 %
Services de transmission de la voix	1 230	1 363	(9,8)%
Autres services et équipement	212	225	(5,8)%
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	5 703	5 647	1,0 %
Autres produits d'exploitation	66	37	78,4 %
Produits d'exploitation externes	5 769	5 684	1,5 %
Produits tirés d'activités intersectorielles	206	194	6,2 %
Total des produits d'exploitation	5 975	5 878	1,7 %

Le total des produits d'exploitation du secteur des services filaires a augmenté de 97 millions de dollars en 2017.

- Les **produits tirés des services et de l'équipement de transmission de données** ont augmenté de 202 millions de dollars en 2017. L'augmentation est principalement attribuable i) à l'accroissement des produits tirés des services Internet et des services de transmission de données améliorés reflétant la croissance de 5,3 % du nombre d'abonnés aux services Internet haute vitesse au cours des 12 derniers mois, l'augmentation des produits d'exploitation par client découlant des mises à niveau pour des vitesses Internet plus élevées et des forfaits comportant une plus grande utilisation des données, de même que certaines hausses de tarifs; ii) à la croissance des produits tirés de l'impartition des processus d'affaires, compte tenu des récentes acquisitions et de l'incidence des taux de change sur les établissements à l'étranger; iii) à l'accroissement des produits tirés de TELUS Santé stimulé par une croissance interne découlant des produits tirés des services professionnels et des services de soutien additionnels, ainsi que des acquisitions (l'augmentation des produits tirés des services professionnels tient essentiellement au fait que TELUS Santé a été choisi comme fournisseur de solutions technologiques pour PrescripTion, et la croissance des produits tirés des services de soutien découle du plus grand nombre de médecins qui utilisent nos dossiers médicaux électroniques); iv) à l'augmentation des produits tirés de TELUS TV découlant de la croissance de 3,7 % du nombre d'abonnés au cours des 12 derniers mois. Cette croissance a été neutralisée en partie par la réduction continue des services de transmission de données existants.
- Les **produits tirés des services de transmission de la voix** ont reculé de 133 millions de dollars en 2017. La diminution reflète la réduction continue des produits tirés des services de transmission de la voix existants découlant du remplacement de la technologie, l'intensification de la concurrence, l'utilisation accrue de forfaits interurbains et la baisse du nombre de minutes d'utilisation des services interurbains, y compris la réduction des volumes liés aux services de gros, ainsi que la retarification. Nous avons enregistré une réduction de 5,5 % des lignes résidentielles d'accès au réseau au cours de l'exercice.

- Les **ajouts nets au nombre d'abonnés aux services filaires** se sont établis à 40 000 en 2017, en hausse de 11 000 par rapport à 2016.
- Les **ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse** ont augmenté de 13 000 en 2017, en raison du maintien de la demande des clients à l'égard de nos services à large bande haute vitesse, y compris le déploiement de la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné, ainsi que du succès de notre offre de produits innovateurs. Les **ajouts nets d'abonnés à TELUS TV** se sont établis à 35 000 en 2017, en baisse de 19 000 par rapport aux ajouts nets comptabilisés en 2016. Cette diminution reflète la réduction des ajouts bruts et les plus importantes pertes du nombre d'abonnés aux services de télévision par satellite en raison du recul général du marché des services de télévision payés résultant de l'incidence de l'intensification de la concurrence, y compris en ce qui concerne les services par contournement, et du taux de pénétration élevé du marché. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la priorité que nous continuons d'accorder au branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques (alors que nous avons presque atteint 50 % de notre cible au chapitre de la couverture), à l'élargissement de l'accessibilité de nos services Internet haute vitesse et Télé OPTIK, et au groupement de ces services, ce qui s'est traduit par une croissance du nombre combiné d'abonnés aux services Internet et de télévision de 127 000, ou 4,7 %, au cours de l'exercice.
- Les **pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau** se sont chiffrées à 76 000 en 2017, comparativement à 93 000 en 2016. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau continuent de refléter la tendance au chapitre du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet, ainsi que l'intensification de la concurrence, facteurs atténués en partie par le succès remporté par l'offre de services groupés et par les initiatives visant à accorder la priorité aux clients.
- Les **produits tirés des autres services et de l'équipement** ont diminué de 13 millions de dollars en 2017, en raison principalement de la réduction des ventes d'équipement de transmission de la voix.

Les **autres produits d'exploitation** ont augmenté de 29 millions de dollars en 2017, en raison principalement des profits liés à la vente de certains actifs, et de la non récurrence d'une provision comptabilisée en 2016 à l'égard des options de vente position vendeur fournies dans le cadre d'un regroupement d'entreprises effectué par TELUS International (Cda) Inc. en 2012, facteurs neutralisés en partie par la réduction des profits nets et du bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières.

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

Charges d'exploitation – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016	Variation
Achat de biens et services ¹	2 351	2 339	0,5 %
Charge au titre des avantages du personnel ^{1,2}	1 949	2 216	(12,0)%
Charges d'exploitation du secteur des services filaires	4 300	4 555	(5,6)%

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

2 Comprend une charge de rémunération remaniée de 235 millions de dollars comptabilisée dans les autres coûts au quatrième trimestre de 2016.

Le total des charges d'exploitation du secteur des services filaires a diminué de 255 millions de dollars en 2017, en raison principalement des facteurs suivants :

- Les **charges au titre de l'achat de biens et services** ont augmenté de 12 millions de dollars en 2017, en raison principalement de l'accroissement de la main-d'œuvre externe afin de prendre en charge l'augmentation du nombre d'abonnés, de la hausse des coûts liés au contenu télé découlant

en grande partie de l'accroissement du nombre d'abonnés à ces services, ainsi que de la hausse des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre.

- La **charge au titre des avantages du personnel** a diminué de 267 millions de dollars en 2017, en raison essentiellement de la non-récurrence de la charge de rémunération remaniée de 235 millions de dollars comptabilisée au quatrième trimestre de 2016. En excluant la charge de rémunération remaniée, la charge au titre des avantages du personnel a diminué de 32 millions de dollars. La diminution découle essentiellement de la non récurrence d'importants coûts de restructuration et autres coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés en 2016 dans le cadre des initiatives d'efficacité opérationnelle, des avantages découlant de certaines concessions relatives aux contrats liés à la rémunération remaniée, de la diminution des coûts liés au programme de rémunération et d'avantages du personnel découlant de la réduction du nombre d'employés équivalents temps plein au pays, compte non tenu des acquisitions, et de la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif. La diminution a été neutralisée en partie par l'augmentation du nombre d'employés et de la rémunération connexe découlant des acquisitions, afin de prendre en charge l'accroissement des produits tirés des services TELUS Santé et des services d'impartition des processus d'affaires, déduction faite de l'incidence des taux de change sur les établissements à l'étranger.

BAIIA – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	2017	2016	Variation
BAIIA	1 675	1 323	26,6 %
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA ¹	60	358	(83,2)%
Déduire : profits nets et bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières	(1)	(14)	92,9 %
BAIIA ajusté ²	1 734	1 667	4,0 %
Marge du BAIIA (en %)	28,0	22,5	5,5 pts
Marge du BAIIA ajusté ³ (en %)	29,0	28,4	0,6 pt

- 1 Comprend une charge de rémunération remaniée de 235 millions de dollars comptabilisée dans les autres coûts au quatrième trimestre de 2016.
- 2 Se reporter à la description fournie à la section « BAIIA », à la rubrique 11.1, « Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières ».
- 3 La marge du BAIIA ajusté correspond au BAIIA ajusté divisé par les produits d'exploitation. Le calcul des produits d'exploitation exclut les profits nets et le bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières.

BAIIA DU SECTEUR DES SERVICES FILAIRES EXCLUANT LES COÛTS DE RESTRUCTURATION ET AUTRES COÛTS (en millions de dollars)

2017	1 735
2016	1 681
2015	1 601

BAIIA AJUSTÉ DU SECTEUR DES SERVICES FILAIRES (en millions de dollars)

2017	1 734
2016	1 667
2015	1 601

Le BAIIA du secteur des services filaires a augmenté de 352 millions de dollars, ou 26,6 %, en 2017. Le BAIIA ajusté du secteur des services filaires s'est accru de 67 millions de dollars, ou 4,0 %, en 2017, en raison de l'augmentation des marges liées aux services de transmission de données (y compris les services

Internet, TELUS Santé et TELUS TV), ainsi que de la mise en œuvre de nos programmes d'optimisation des coûts, facteurs neutralisés en partie par la réduction continue des services de transmission de la voix existants et par un recul de l'apport des services d'impartition des processus d'affaires.

6 Évolution de la situation financière

Situation financière aux 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016	Variation (en M\$)	Variation (en %)	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
Actifs courants					
Trésorerie et placements temporaires, montant net	509	432	77	18	Se reporter à la rubrique 7, « Situation de trésorerie et sources de financement ».
Débiteurs	1 623	1 471	152	10	Augmentation des produits à recevoir au titre des services d'itinérance, et augmentation des débiteurs du secteur des services mobiles liée à la hausse des produits mensuels moyens par appareil d'abonné (« PMAA ») au titre des services postpayés, et croissance du nombre d'abonnés.
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir	96	9	87	n.s.	Augmentation des débiteurs des exercices précédents tenant aux ajustements comptabilisés au cours de la période considérée.
Stocks	378	318	60	19	Augmentation des stocks d'appareils mobiles.
Charges payées d'avance	260	233	27	12	Augmentation des contrats d'entretien payés d'avance.
Actifs dérivés courants	18	11	7	64	Augmentation du montant nominal des éléments de couverture des unités d'actions restreintes.
Passifs courants					
Emprunts à court terme	100	100	–	–	Se reporter à la rubrique 7.7, « Vente de créances clients ».
Créditeurs et charges à payer	2 460	2 330	130	6	Augmentation des créditeurs associée à l'accroissement des dépenses d'investissement et augmentation des règlements nets au titre des services d'itinérance. Se reporter à la note 23 des états financiers consolidés.
Impôt sur le résultat et autres impôts à payer	34	37	(3)	(8)	Les acomptes provisionnels versés au cours de l'exercice ont excédé la charge d'impôt exigible.
Dividendes à payer	299	284	15	5	Incidence d'une hausse du taux de dividende, et plus grand nombre d'actions en circulation.
Facturation par anticipation et dépôts de clients	782	737	45	6	Augmentation de la facturation par anticipation tenant au paiement initial pour le matériel, la maintenance et l'installation d'une solution voix gérée, et augmentation du nombre d'abonnés au cours de l'exercice. Se reporter à la note 24 des états financiers consolidés.
Provisions	78	124	(46)	(37)	Excédent du paiement des décaissements au titre de la restructuration liés au personnel sur les charges connexes. Se reporter à la note 25 des états financiers consolidés.
Tranche à court terme de la dette à long terme	1 404	1 327	77	6	Augmentation de l'encours du papier commercial de 527 \$, et montant de 250 \$ de nos billets de série CS à 1,50 % arrivant à échéance en mars 2018 reclassé hors du poste « Dette à long terme », neutralisés par le remboursement en mars 2017 d'une tranche de 700 \$ de nos billets de série CD à 4,95 %.
Passifs dérivés courants	33	12	21	n.s.	Augmentation du montant nominal des éléments de couverture du dollar américain.
Fonds de roulement (actifs courants moins les passifs courants)	(2 306)	(2 477)	171	7	TELUS a habituellement un fonds de roulement négatif. Se reporter à « Plan financier et plan de gestion de la structure du capital », à la rubrique 4.3, ainsi qu'à la section « Risque de liquidité », à la rubrique 7.9.

Situation financière aux 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016	Variation (en M\$)	Variation (en %)	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
Actifs non courants					
Immobilisations corporelles, montant net	11 368	10 464	904	9	Se reporter à « Dépenses d'investissement » à la rubrique 7.3, « Sorties liées aux activités d'investissement » ainsi qu'à « Amortissement des immobilisations corporelles » à la rubrique 5.3.
Immobilisations incorporelles, montant net	10 658	10 364	294	3	Se reporter à « Dépenses d'investissement » à la rubrique 7.3, « Sorties liées aux activités d'investissement » ainsi qu'à « Amortissement des immobilisations incorporelles » à la rubrique 5.3.
Goodwill, montant net	4 217	3 787	430	11	Acquisitions, notamment l'acquisition d'abonnés de MTS, d'un fournisseur de services de gestion de pharmacies et d'une société offrant des services d'impartition des processus d'affaires et des services de centres de contact.
Autres actifs à long terme	421	640	(219)	(34)	Diminution de l'actif au titre des régimes de retraite et des avantages postérieurs au départ à la retraite découlant des écarts actuariels imputables en grande partie aux modifications apportées aux hypothèses financières liées aux régimes de retraite.
Passifs non courants					
Provisions	492	395	97	25	Augmentation tenant à une provision comptabilisée au titre de participations ne donnant pas le contrôle dans le cadre d'une acquisition d'entreprise. Se reporter à la note 25 des états financiers consolidés.
Dette à long terme	12 256	11 604	652	6	Se reporter à la rubrique 7.4, « Sorties liées aux activités de financement ».
Autres passifs à long terme	847	736	111	15	Augmentation du passif au titre des régimes de retraite et des avantages postérieurs au départ à la retraite découlant des pertes actuarielles imputables en grande partie aux modifications apportées aux hypothèses financières liées aux régimes de retraite, et augmentation du montant nominal des éléments de couverture du dollar américain. Se reporter à la note 27 des états financiers consolidés.
Impôt sur le résultat différé	2 500	2 107	393	19	Augmentation des différences temporaires entre la valeur comptable et la valeur fiscale des actifs et des passifs, et réévaluation du passif en fonction de taux d'imposition futurs plus élevés.
Capitaux propres					
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	8 221	7 917	304	4	Bénéfice net de 1 460 \$, émission d'actions d'un montant de 100 \$ dans le cadre d'un regroupement d'entreprises, dividendes réinvestis et paiements facultatifs en trésorerie de 71 \$, et montant de 3 \$ inscrit au poste Autres, déduction faite du montant de 163 \$ inscrit au poste Autres éléments de la perte globale et des dividendes de 1 167 \$ déclarés. Se reporter à la rubrique 7.4, « Sorties liées aux activités de financement ».
Participations ne donnant pas le contrôle	42	19	23	n.s.	Comprend le bénéfice net de 19 \$ et les autres éléments du résultat global de 4 \$.

7 Situation de trésorerie et sources de financement

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

7.1 Aperçu

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

Flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016	Variation
Entrées liées aux activités d'exploitation	3 947	3 219	728
Sorties liées aux activités d'investissement	(3 643)	(2 923)	(720)
Sorties liées aux activités de financement	(227)	(87)	(140)
Augmentation de la trésorerie et des placements temporaires, montant net	77	209	(132)
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début	432	223	209
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin	509	432	77

7.2 Entrées liées aux activités d'exploitation

Analyse des variations des entrées liées aux activités d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016	Variation
BAIIA (se reporter à la <i>rubrique 5.4</i> et à la <i>rubrique 5.5</i>)	4 774	4 229	545
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	(21)	24	(45)
Charge au titre des régimes à prestations définies du personnel, déduction faite des cotisations de l'employeur	15	22	(7)
Charge de rémunération fondée sur des actions, déduction faite des paiements	17	(2)	19
Intérêts payés, déduction faite des intérêts reçus	(532)	(506)	(26)
Paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues	(191)	(600)	409
Autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	(115)	52	(167)
Entrées liées aux activités d'exploitation	3 947	3 219	728

- Les paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues, ont diminué en 2017. Ces résultats reflètent la réorganisation de notre structure juridique, qui a eu une incidence sur le calendrier des paiements d'impôt en trésorerie. Se reporter à « *Hypothèses relatives aux objectifs pour 2017 et résultats* », à la *rubrique 1.4*, pour de plus amples renseignements.
- Pour une analyse des autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation, se reporter à la *rubrique 6*, « *Évolution de la situation financière* », ainsi qu'à la *note 31 a)* des états financiers consolidés.

ENTRÉES LIÉES AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION (en millions de dollars)



SORTIES LIÉES AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT (en millions de dollars)



7.3 Sorties liées aux activités d'investissement

Sorties liées aux activités d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016	Variation
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	(3 081)	(2 752)	(329)
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre	–	(145)	145
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions, montant net	(564)	(90)	(474)
Avances et apports aux coentreprises immobilières	(26)	(33)	7
Sommes reçues des coentreprises immobilières	18	103	(85)
Produit des cessions et autres	10	(6)	16
Sorties liées aux activités d'investissement	(3 643)	(2 923)	(720)

- L'augmentation des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, en 2017, tient à ce qui suit :
 - L'augmentation des dépenses d'investissement de 126 millions de dollars en 2017 (se reporter au tableau « *Mesures des dépenses d'investissement* » et à l'analyse ci-dessous).
 - La hausse des paiements relatifs aux dépenses d'investissement tenant au moment auquel les paiements ont été effectués, les crédettes et charges à payer connexes ayant diminué de 258 millions de dollars en 2017.
- En 2017, aucun paiement en trésorerie au titre de l'acquisition des licences de spectre n'a été effectué, par rapport à 2016, où nous avons effectué des paiements aux fins de l'échange approuvé de licences de spectre.
- Au cours de l'exercice complet 2017, nous avons effectué des paiements en trésorerie au titre de l'acquisition de plusieurs entreprises, y compris MTS, Kroll Computer Systems Inc. et Voxpro Limited, comme il est décrit à la *rubrique 1.3*.
- Les sommes reçues des coentreprises immobilières, déduction faite des avances versées en 2016, découlent principalement du remboursement au titre du financement des travaux de construction de la coentreprise immobilière Jardin TELUS, l'immeuble Jardin TELUS ayant ouvert ses portes en septembre 2015.

DÉPENSES D'INVESTISSEMENT (EXCLUANT LES LICENCES DE SPECTRE) (en millions de dollars)

2017	3 094
2016	2 968
2015	2 577

Mesures des dépenses d'investissement

Exercices clos les 31 décembre
(en millions de dollars, sauf le ratio d'intensité du capital)

	2017	2016	Variation
Dépenses d'investissement ¹			
Secteur des services mobiles	978	982	(0,4)%
Secteur des services filaires	2 116	1 986	6,5 %
Données consolidées	3 094	2 968	4,2 %
Intensité du capital du secteur des services mobiles (en %)	13	14	(1) pt
Intensité du capital du secteur des services filaires (en %)	35	34	1 pt
Intensité du capital consolidé ² (en %)	23	23	– pt

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

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

Les dépenses d'investissement du secteur des services mobiles ont diminué de 4 millions de dollars en 2017, en raison de la réduction progressive du déploiement du spectre aux fins des services d'accès à Internet haute vitesse sur le réseau LTE. Cette baisse a été neutralisée en partie par des investissements continus dans notre réseau à fibres optiques afin de prendre en charge la technologie des petites cellules et ainsi améliorer la couverture, la capacité et les liaisons terrestres et nous préparer à une évolution plus efficace et rapide vers la technologie 5G. Nous avons également effectué des investissements au Manitoba dans le but d'accroître la couverture, les vitesses et la capacité afin d'améliorer considérablement l'expérience client et de prendre en charge l'acquisition des abonnés, des magasins et du réseau de MTS. Également en 2017, les coûts au titre de la mise hors service de notre réseau AMRC existant et l'amortissement cumulé se sont chiffrés à environ 1 milliard de dollars.

Les dépenses d'investissement du secteur des services filaires ont augmenté de 130 millions de dollars en 2017, en raison des investissements continus dans notre infrastructure à large bande, incluant le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises à notre réseau à fibres optiques, ainsi que des investissements visant à assurer la fiabilité des systèmes de même que l'efficacité et l'efficacité opérationnelles. Ces investissements soutiennent la croissance du nombre d'abonnés aux services Internet haute vitesse et aux services TELUS TV, ainsi que la demande de nos clients concernant des vitesses de service Internet plus élevées, et accroissent la portée et la fonctionnalité de nos solutions d'affaires et de nos solutions en santé. L'augmentation au cours de l'exercice tient également aux activités visant à préparer TELUS TV en prévision du déploiement, ainsi qu'aux investissements accrus dans les Solutions d'affaires de manière à améliorer notre gamme de solutions Internet géré, de réseau privé virtuel et de réseau étendu ainsi que nos solutions infonuagiques. Nous avons également mis à niveau l'infrastructure des services TELUS Santé.

7.4 Sorties liées aux activités de financement

Sorties liées aux activités de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016	Variation
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	(1 082)	(1 070)	(12)
Rachats d'actions ordinaires à des fins d'annulation	–	(179)	179
Émission de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements par anticipation et à l'échéance	865	883	(18)
Émission d'actions par une filiale au titre des participations ne donnant pas le contrôle	(1)	294	(295)
Autres	(9)	(15)	6
	(227)	(87)	(140)

Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires

En ce qui concerne les dividendes déclarés au cours de 2017, le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés (le « fiduciaire ») a racheté des actions propres aux fins de ce régime plutôt que d'acquiescer des actions ordinaires sur le marché boursier. Au cours de 2017, les dividendes en trésorerie versés aux détenteurs d'actions ordinaires ont augmenté, ce qui reflète la hausse des taux de dividende en vertu de notre régime de réinvestissement des dividendes, facteur neutralisé en partie par le rachat d'actions ordinaires effectué par le fiduciaire. Au cours de 2017, le fiduciaire a racheté environ 2 millions d'actions ordinaires en vertu du régime de réinvestissement des dividendes, pour un montant de 91 millions de dollars, sans escompte applicable. En janvier 2018, nous avons versé des dividendes de 279 millions de dollars aux détenteurs d'actions ordinaires, et le fiduciaire a racheté des actions ordinaires en vertu du régime de réinvestissement des dividendes pour un montant de 20 millions de dollars, portant le total à 299 millions de dollars.

Rachats d'actions ordinaires à des fins d'annulation

Nous n'avons racheté aucune action ordinaire à des fins d'annulation en 2017.

Émission et remboursement de titres de créance à long terme

Au cours de l'exercice complet 2017, les émissions de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements, se sont élevées à 865 millions de dollars, en baisse de 18 millions de dollars, et se composaient principalement de ce qui suit :

- Une augmentation nette du papier commercial de 527 millions de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change, le solde ayant été porté à 1 140 millions de dollars (908 millions de dollars US) au 31 décembre 2017, comparativement à 613 millions de dollars (456 millions de dollars US) au 31 décembre 2016. Lorsque nous l'utilisons, notre programme de papier commercial nous permet d'obtenir des fonds à faible coût et est entièrement garanti par la facilité de crédit consentie d'une durée de cinq ans (se reporter à la rubrique 7.6, « Facilités de crédit »).
- Une augmentation des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. de 6 millions de dollars (7 millions de dollars, déduction faite des frais d'émission non amortis) (23 millions de dollars US). Au 31 décembre 2017, les prélèvements nets se chiffraient à 346 millions de dollars (339 millions de dollars, déduction faite des frais d'émission non amortis), montant qui est intégralement libellé en dollars américains (276 millions de dollars US). Au 31 décembre 2016, les prélèvements nets se chiffraient à 340 millions de dollars (332 millions de dollars, déduction faite des frais d'émission non amortis), montant qui est intégralement libellé en dollars américains (253 millions de dollars US).
- En mars 2017, nous avons émis des billets de premier rang non garantis à 3,70 % d'un montant de 500 millions de dollars US, échéant le 15 septembre 2027, ainsi que des billets de premier rang non garantis à 4,70 % d'un montant de 325 millions de dollars échéant le 6 mars 2048. En ce qui concerne l'émission de billets libellés en dollars américains, nous avons entièrement couvert le montant en capital et les obligations au titre des intérêts contre les fluctuations du taux de change du dollar canadien par rapport au

dollar américain pour toute la durée des billets en recourant à des dérivés de change (des swaps de devises). Ces dérivés ont effectivement servi à convertir les paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en dollars canadiens relativement auxquelles le taux d'intérêt fixe effectif est de 3,41 % et le montant émis et en circulation effectif est de 667 millions de dollars (reflétant un taux de change fixe de 1,3348 \$). Pour de plus amples renseignements sur ces billets, se reporter à la *note 26 b)* des états financiers consolidés.

- Le remboursement de billets de série CD d'un montant de 700 millions de dollars en mars 2017.

En comparaison, au cours de l'exercice complet 2016, les émissions de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements, se sont établies à 883 millions de dollars et se composaient de ce qui suit :

- Une augmentation nette du papier commercial, compte tenu de l'incidence des taux de change, de 357 millions de dollars, comparativement à un solde de 256 millions de dollars (185 millions de dollars US) au 31 décembre 2015.
- Des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. de 340 millions de dollars (332 millions de dollars, déduction faite des frais d'émission non amortis) (253 millions de dollars US).
- L'émission en septembre 2016, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, de billets de premier rang non garantis à 2,80 % d'un montant de 600 millions de dollars US échéant le 16 février 2027.
- Le remboursement, en mai 2016, d'une tranche de 600 millions de dollars des billets de série CI.

La durée moyenne à l'échéance de notre dette à long terme excluant le papier commercial et la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. était d'environ 10,7 ans au 31 décembre 2017, en hausse comparativement à environ 10,4 ans au 31 décembre 2016.

De plus, le coût moyen pondéré de la dette à long terme excluant le papier commercial et la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. était de 4,18 % au 31 décembre 2017, comparativement à 4,22 % au 31 décembre 2016.

AUGMENTATION NETTE DE LA DETTE À LONG TERME (en millions de dollars)



DURÉE MOYENNE JUSQU'À L'ÉCHÉANCE DE LA DETTE À LONG TERME (en années)



Émission d'actions par une filiale aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle

En juin 2016, nous avons annoncé la conclusion d'une entente en vertu de laquelle une filiale a émis des actions à Baring Private Equity Asia, qui a acquis une participation ne donnant pas le contrôle de 35 % dans TELUS International (Cda) Inc. Le produit en trésorerie, déduction faite des frais d'émission, s'est élevé à 294 millions de dollars au 31 décembre 2016. Aucune activité comparable n'a eu lieu en 2017.

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

La **dette nette** au 31 décembre 2017 s'est établie à 13,4 milliards de dollars, soit une hausse de 0,8 milliard de dollars par rapport à l'exercice précédent, découlant principalement de l'augmentation nette de l'encours du papier commercial, ainsi que de l'émission de billets de premier rang non garantis d'un montant de 500 millions de dollars US et de l'émission de billets de premier rang non garantis d'un montant de 325 millions de dollars, facteurs neutralisés en partie par le remboursement de billets de série CD, dont il est fait mention à la *rubrique 7.4*.

La **dette à taux fixe en proportion du total de la dette** s'est établie à 89 % au 31 décembre 2017, soit une baisse par rapport à 92 % à l'exercice précédent, qui est attribuable en grande partie à l'augmentation du papier commercial, qui imite la dette à taux variable, facteur neutralisé en partie par les deux émissions de billets non garantis effectuées en 2017 et décrites à la *rubrique 7.4*.

Le **ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** s'est établi à 2,73 fois au 31 décembre 2017, en hausse par rapport à 2,69 à l'exercice précédent. Notre objectif à long terme relatif à cette mesure se situe dans une fourchette de 2,00 à 2,50 fois, ce qui est selon nous conforme au maintien de notations du crédit de première qualité de BBB+, ou de notations équivalentes, et nous donne un accès raisonnable à des capitaux. Au 31 décembre 2017, ce ratio sortait toujours de la fourchette cible à long terme en raison des émissions antérieures de titres de créance supplémentaires, principalement aux fins de l'acquisition en 2014 et en 2015 de licences de spectre pour un montant d'environ 3,6 milliards de dollars, et des dépenses d'investissement stratégiques élevées dans notre réseau à fibres optiques, facteurs neutralisés en partie par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. En raison des licences acquises, nous avons plus que doublé notre spectre à l'échelle nationale, et ces licences représentent un investissement qui nous permettra d'accroître la capacité de notre réseau afin de continuer à soutenir la croissance de la consommation de données, ainsi que la croissance des abonnés aux services mobiles. Nous nous attendons à ce que ce ratio diminue en 2018 et nous continuons de nous attendre à ce qu'il revienne dans la fourchette cible à moyen terme, ce qui s'aligne sur notre stratégie à long terme. Bien que ce ratio sorte de notre fourchette cible à long terme, nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation n'est pas supérieur à 4,00:1,00 (se reporter à la *rubrique 7.6*, « *Facilités de crédit* »).

BAIIA EXCLUANT LES COÛTS DE RESTRUCTURATION ET AUTRES COÛTS (en millions de dollars)



Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR.

COUVERTURE DES INTÉRÊTS PAR LE BAIIA EXCLUANT LES COÛTS DE RESTRUCTURATION ET AUTRES COÛTS (fois)



Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

Aux 31 décembre et pour les exercices clos à ces dates

	2017	2016	Variation
Composantes des ratios d'endettement et de couverture¹ (en millions de dollars)			
Dettes nettes	13 422	12 652	770
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	4 913	4 708	205
Charges d'intérêts, montant net	567	566	1
Ratios d'endettement			
Dettes à taux fixe en proportion du total de la dette (en %)	89	92	(3) pts
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette à long terme (excluant le papier commercial) (en années)	10,7	10,4	0,3
Taux d'intérêt moyen pondéré de la dette à long terme (excluant le papier commercial) (en %)	4,18	4,22	(0,04) pt
Dettes nettes/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts ¹ (fois)	2,73	2,69	0,04
Ratios de couverture¹ (fois)			
Couverture par le bénéfice	4,6	4,0	0,6
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	8,7	8,3	0,4
Autres mesures¹ (en %)			
Ratio de distribution du bénéfice net ajusté	80	77	3 pts
Ratio de distribution	80	89	(9) pts

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

Le ratio de couverture par le bénéfice s'est établi à 4,6 fois en 2017, en hausse par rapport à 4,0 fois à l'exercice précédent. L'augmentation du bénéfice avant les coûts d'emprunt et l'impôt sur le résultat a donné lieu à une hausse de 0,7 du ratio, et l'augmentation des coûts d'emprunt s'est traduite par une baisse de 0,1 du ratio.

Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est établi à 8,7 fois en 2017, en hausse par rapport à 8,3 fois à l'exercice précédent. La croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est traduite par une hausse de 0,4 du ratio.

Ratios de distribution : Les décisions touchant les distributions réelles continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil et à la détermination de notre situation financière et de nos perspectives, ainsi qu'à notre fourchette visée concernant le ratio de distribution à long terme qui est de 65 % à 75 % des bénéfices nets par action, sur une base prospective. Les ratios de distribution de base et ajustés présentés constituent des mesures historiques fondées sur les dividendes déclarés et le bénéfice par action des quatre derniers trimestres. Nous estimons à l'heure actuelle que le ratio de distribution sera conforme à notre fourchette visée, sur une base prospective, à moyen terme. Les mesures historiques pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2017 sont présentées à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée, et sortaient de la fourchette visée pour les deux périodes.

7.6 Facilités de crédit

Au 31 décembre 2017, nous avions des liquidités disponibles de plus de 1,1 milliard de dollars en vertu de la facilité de crédit renouvelable de TELUS, nous disposions d'un montant d'environ 242 millions de dollars en vertu de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., et nous disposions d'un montant de 116 millions de dollars en vertu des facilités non consenties sous forme de lettres de crédit. Nous disposions également d'un montant de 400 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients (se reporter à la rubrique 7.7, « Vente de créances clients »). Ces montants sont conformes à notre objectif visant à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1,0 milliard de dollars.

Facilité de crédit renouvelable de TELUS

Nous disposons d'une facilité de crédit renouvelable de 2,25 milliards de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) conclue avec un consortium se composant d'institutions financières, qui arrivera à échéance le 31 mai 2021. La facilité de crédit renouvelable est utilisée aux fins générales de la société, notamment à titre de sûreté pour le papier commercial, le cas échéant.

Facilité de crédit renouvelable de TELUS au 31 décembre 2017

(en millions de dollars)	Échéance	Montant disponible	Montant utilisé	Lettres de crédit émises, mais non utilisées	Sûreté pour le programme de papier commercial	Liquidités disponibles
Facilité renouvelable de cinq ans ¹	31 mai 2021	2 250	—	—	(1 140)	1 110

¹ Dollars canadiens ou équivalent des dollars américains.

Notre facilité de crédit renouvelable comporte les clauses restrictives habituelles. Celles-ci nous interdisent notamment de laisser notre ratio de levier financier consolidé dépasser 4,00:1,00 et de laisser notre ratio de couverture consolidé être inférieur à 2,00:1,00 à la fin d'un trimestre financier. Au 31 décembre 2017, notre ratio de levier financier consolidé s'établissait à environ 2,73:1,00 et notre ratio de couverture consolidé à environ 8,66:1,00. On s'attend à ce que ces ratios se maintiennent bien au-dessus des clauses restrictives. Il y a certaines petites différences entre le calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture en vertu de la facilité de crédit renouvelable et le calcul de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Les calculs n'ont jamais présenté de différences importantes. La réévaluation, le cas échéant, des immobilisations corporelles, des immobilisations incorporelles et du goodwill aux fins comptables n'a pas d'incidence sur les clauses restrictives. L'accès continu à nos facilités de crédit n'est pas assujéti au maintien d'une notation en particulier.

Papier commercial

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit renouvelable, qui nous permet d'émettre du papier commercial d'un montant maximal de 1,4 milliard de dollars au 31 décembre 2017, y compris un programme de papier commercial libellé en dollars américains pouvant aller jusqu'à 1,0 milliard de dollars US. Nous utilisons des contrats de change à terme pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial libellé en dollars américains. Le programme de papier commercial doit être utilisé aux fins générales de la société, y compris, sans s'y limiter, pour les dépenses d'investissement et les placements. Notre capacité à avoir un accès raisonnable au marché du papier commercial au Canada et aux États-Unis dépend de nos notations du crédit (se reporter à la rubrique 7.8, « Notations du crédit »).

Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.

Au 31 décembre 2017, TELUS International (Cda) Inc., avait une facilité de crédit bancaire garantie par ses actifs et venant à échéance le 20 décembre 2022 (le 31 mai 2021 en 2016), avec un consortium d'institutions financières. La facilité de crédit comprend une composante renouvelable de 350 millions de dollars US (115 millions de dollars US en 2016) et une composante prêt à terme de 120 millions de dollars US amortissable (215 millions de dollars US en 2016). La facilité de crédit est sans recours pour TELUS Corporation. Au 31 décembre 2017, le solde de la facilité de crédit s'élevait à 346 millions de dollars (339 millions de dollars, déduction faite des frais d'émission non amortis); la facilité de crédit est intégralement libellée en dollars américains (276 millions de dollars US), et le taux d'intérêt moyen pondéré est de 3,32 %. Après le 31 décembre 2017, nous avons prélevé un montant supplémentaire de 94 millions de dollars (75 millions de dollars US). Se reporter à la *note 18 c)* des états financiers consolidés pour de plus amples renseignements.

Autres facilités sous forme de lettres de crédit

Au 31 décembre 2017, nous disposons de lettres de crédit en cours de 224 millions de dollars (210 millions de dollars en 2016), lesquelles ont été émises en vertu de diverses facilités non engagées; ces facilités de lettres de crédit s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit conformément à notre facilité de crédit bancaire consentie. Au 31 décembre 2017, nous disposons de liquidités disponibles d'un montant de 116 millions de dollars aux termes de diverses facilités non consenties sous forme de lettres de crédit.

7.7 Vente de créances clients

TELUS Communications Inc., filiale en propriété exclusive de TELUS, est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque canadienne de l'annexe I, aux termes de laquelle elle est en mesure de vendre une participation dans certaines créances, jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 500 millions de dollars. La convention demeurera en vigueur jusqu'au 31 décembre 2018, et le montant des liquidités disponibles s'élevait à 400 millions de dollars au 31 décembre 2017. (Se reporter à la *note 22* des états financiers consolidés.) Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par une décomptabilisation des créances clients cédées.

TELUS Communications Inc. doit maintenir une notation de DBRS Ltd. d'au moins BB, sinon la fiducie de titrisation pourrait exiger la dissolution du programme de vente avant la fin de la durée. Au 8 février 2018, la notation était plus élevée que la notation devant être maintenue.

7.8 Notations du crédit

Aucun changement n'a été apporté à nos notations du crédit de première qualité en 2017, ou au 8 février 2018. Nous sommes d'avis que le respect de la plupart de nos politiques financières énoncées (se reporter à la *rubrique 4.3*) conjugué aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation du crédit continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers. (Se reporter à l'analyse des risques, à la *rubrique 10.7, « Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires »*.)

7.9 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels

Instruments financiers

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

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

¹ Nos placements à long terme sur lesquels nous n'exerçons pas d'influence notable sont évalués à la juste valeur, si cette dernière peut être évaluée de façon fiable.

² Les instruments financiers dérivés font l'objet d'une politique qui prescrit qu'aucun instrument dérivé ne doit servir à des fins spéculatives ni d'endettement (le corollaire voulant que toutes les transactions concernant des dérivés aient pour seul objet la gestion des risques) et qui établit des critères déterminant le degré de solvabilité des contreparties avec lesquelles la société peut conclure des transactions.

Risque de crédit

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

- Nous gérons le risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements temporaires en nous assurant que ces actifs financiers sont placés auprès de gouvernements, de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une forte notation de qualité supérieure et d'autres contreparties solvables. Un examen continu est effectué pour évaluer les changements de l'état des contreparties.
- Le risque de crédit associé aux débiteurs est intrinsèquement géré par la taille et la diversité de notre importante clientèle, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Nous appliquons un programme d'évaluation du crédit des clients et limitons le montant du crédit accordé lorsque nous le jugeons nécessaire. Au 31 décembre 2017, la durée de vie moyenne pondérée des créances clients en souffrance était de 60 jours (61 jours en 2016).

Nous maintenons des provisions pour les pertes de crédit attendues pour la durée de vie liées aux créances douteuses. La conjoncture économique (y compris les données macroéconomiques prospectives), les informations historiques (y compris, s'ils sont disponibles, les rapports des agences de notation), les raisons pour lesquelles les comptes sont en souffrance ainsi que le secteur d'activité d'où proviennent les créances clients sont tous des éléments pris en compte lorsque vient le temps de déterminer si des provisions doivent être constituées au titre des comptes en souffrance; les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la provision pour créances douteuses à l'encontre des créances clients. La dotation à la provision pour créances douteuses est calculée au moyen d'une identification spécifique pour les créances clients dépassant un certain solde et sur la base d'une provision fondée sur des statistiques pour les autres comptes. Aucune créance client n'est radiée directement à même la dotation à la provision pour créances douteuses.

- Les contreparties à nos contrats à terme d'actions réglés en trésorerie au titre de la rémunération fondée sur des actions ainsi qu'aux dérivés liés aux opérations de change sont de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation du crédit a accordé une notation du crédit de qualité supérieure. Le montant en dollars du risque de crédit lié à des contrats conclus avec l'une ou l'autre de ces institutions financières est limité, et les notations du crédit des contreparties font l'objet d'un suivi. Nous n'accordons ni ne recevons de sûreté pour les contrats de swap ou les éléments de couverture en raison de notre notation du crédit et de celle de nos contreparties. Bien que nous soyons exposés à un risque de pertes sur créances potentielles qui pourraient résulter de la non-exécution possible de nos contreparties, nous considérons ce risque comme minime. Nos passifs dérivés ne se composent d'aucun passif éventuel lié au risque de crédit.

Risque de liquidité

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

Les échéances de nos titres de créance au cours des exercices à venir sont telles qu'elles sont présentées dans le tableau des échéances relatives au capital de la dette à long terme figurant à la *rubrique 4.3*. Au 31 décembre 2017, nous avions des liquidités disponibles d'un montant de plus de 1,1 milliard de dollars en vertu des facilités de crédit inutilisées (se reporter à la *rubrique 7.6, « Facilités de crédit »*), ainsi qu'un montant de 400 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients (se reporter à la *rubrique 7.7, « Vente de créances clients »*), et nous pouvions également émettre un montant de 1,2 milliard de dollars de titres de créance ou de capitaux propres en vertu d'un prospectus préalable de base qui demeurera en vigueur jusqu'en avril 2018, ce qui est conforme à notre objectif visant à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1 milliard de dollars. Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

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

Risque de change

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

Notre gestion du risque de change consiste à recourir à des contrats de change à terme et des options sur devises pour fixer les taux de change, en fonction d'un pourcentage variable qui est habituellement de 50 % à 75 %, sur les transactions et les engagements libellés en dollars américains à court terme au pays, ainsi que sur le papier commercial libellé en dollars américains. Pour tout ce qui est autre que le papier commercial libellé en dollars américains, nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture; l'élément report / déport est non significatif. Dans le cas du papier commercial libellé en dollars américains, nous désignons le cours à terme.

Nous sommes aussi exposés au risque de change puisque la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs de nos billets libellés en dollars américains et des emprunts en dollars américains au titre de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. peuvent fluctuer en raison des variations des taux de change. Des relations de couverture du risque de change ont été établies pour les paiements d'intérêts semestriels connexes et le paiement du capital à l'échéance des billets libellés en dollars américains.

Risque de taux d'intérêt

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

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

Si le solde des placements à court terme comprend des instruments de capitaux propres versant des dividendes, nous pourrions être exposés au risque de taux d'intérêt.

En raison de la nature à court terme des taux d'intérêt applicables exigés, la juste valeur des avances sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière n'est pas touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt; les flux de trésorerie connexes représentant les paiements d'intérêts seront touchés jusqu'à ce que ces avances aient été remboursées.

Comme les obligations à court terme découlant de facilités bancaires bilatérales, qui ont généralement des taux d'intérêt variables, sont rarement impayées pendant des périodes dépassant une semaine, le risque de taux d'intérêt lié à cet élément n'est pas significatif.

Les emprunts à court terme découlant des ventes de créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance représentent une dette à taux fixe. En raison des échéances à court terme de ces emprunts, le risque de taux d'intérêt lié à cet élément n'est pas significatif.

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

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

Autre risque de prix

- Placements à long terme – Nous sommes exposés à un risque de prix sur instruments de capitaux propres découlant de placements classés comme étant disponibles à la vente. De tels placements sont détenus à des fins stratégiques plutôt qu'à des fins de négociation.
- Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions – Nous sommes exposés à un autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions réglée en trésorerie (l'appréciation du cours des actions ordinaires augmente la charge et la sortie de trésorerie potentielle). Certains contrats de swap sur actions réglés en trésorerie qui ont été conclus fixent le coût lié au nombre estimé d'unités d'actions restreintes, dont les droits devraient être acquis et qui ne sont pas assujetties à une condition de performance [se reporter à la *note 14 b*) des états financiers consolidés].

Risque de marché

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2017 et 2016 auraient pu varier si le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain et le cours de nos actions ordinaires avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs montants réels à la date de l'état de la situation financière.

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

Juste valeur – généralités

La valeur comptable de la trésorerie et des placements temporaires, des débiteurs, des obligations à court terme, des emprunts à court terme, des créditeurs et de certaines provisions (y compris les provisions au titre de

la restructuration) correspond approximativement à leur juste valeur en raison de l'échéance immédiate ou à court terme de ces instruments financiers. La juste valeur est déterminée directement en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

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

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

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

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

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

Justes valeurs – dérivés et non-dérivés

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

Comptabilisation des profits et des pertes sur les dérivés

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

Engagements et passifs éventuels

Obligations contractuelles au 31 décembre 2017

(en millions de dollars)	2018	2019	2020	2021	2022	Par la suite	Total
Emprunts à court terme							
Obligations au titre des intérêts	3	—	—	—	—	—	3
Obligations au titre du capital ¹	100	—	—	—	—	—	100
	103	—	—	—	—	—	103
Dette à long terme							
Obligations au titre des intérêts	531	523	472	397	348	3 725	5 996
Échéances relatives au capital ²	1 397	1 008	1 008	1 083	1 565	7 705	13 766
	1 928	1 531	1 480	1 480	1 913	11 430	19 762
Engagement lié aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction ³	67	—	—	—	—	—	67
Paiements minimaux au titre des contrats de location simple ^{3,4}	224	203	182	160	135	742	1 646
Coûts d'occupation ³	95	91	87	84	80	379	816
Obligations d'achat ⁵							
Charges d'exploitation	420	130	114	78	74	275	1 091
Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	183	33	4	—	—	—	220
	603	163	118	78	74	275	1 311
Passifs financiers ne portant pas intérêt	2 232	40	19	76	18	16	2 401
Autres obligations	51	2	2	2	2	88	147
Total	5 303	2 030	1 888	1 880	2 222	12 930	26 253

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

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

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

4 Total des paiements minimaux au titre des contrats de location simple : environ 33 % de ce montant concerne nos cinq plus importants baux, lesquels visent tous des locaux pour bureaux, ont une durée moyenne pondérée d'environ 13 ans et comportent des échéances s'échelonnant de 2024 à 2036, et environ 29 % de ce montant concerne des contrats de location relatifs à des emplacements dotés d'équipement de communications mobile, dont la durée moyenne pondérée est d'environ 17 ans. Le total des paiements minimaux au titre des contrats de location simple auprès de parties liées est non significatif. Se reporter à la note 19 des états financiers consolidés.

5 Le cas échéant, les obligations d'achat tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2017. Les obligations d'achat comprennent les éventuels frais d'exploitation et dépenses d'investissement qui ont déjà fait l'objet d'ententes contractuelles à la date de clôture de l'exercice considéré et comprennent les estimations de prix et de volumes les plus probables lorsque la situation l'exige. Comme les obligations d'achat reflètent la situation du marché au moment où elles ont été contractées à l'égard des éléments achetés, elles pourraient ne pas être représentatives des exercices futurs. Les obligations découlant de contrats de dotation en personnel ou de toute autre convention collective ont été exclues.

Réclamations et poursuites

Diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs et des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations ont été déposées contre nous et, dans certains cas, contre plusieurs autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. Aussi, nous avons reçu des avis de réclamation ou sommes au courant de certaines réclamations éventuelles (incluant des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle) contre nous. (Se reporter à l'analyse des risques connexes, à la rubrique 10.9, « Litiges et questions d'ordre juridique ».)

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

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

Obligations en matière d'indemnisation

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

Au 31 décembre 2017, nous n'avions constaté aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

7.10 Information sur les actions en circulation

	31 décembre 2017	31 janvier 2018
Actions en circulation (en millions)		
Actions ordinaires	595	595
Options d'achat d'actions ordinaires pouvant être exercées (à raison de une pour une)	1	1

7.11 Transactions entre parties liées

Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants sont les personnes ayant l'autorité et la responsabilité liées à la surveillance, à la planification, à la direction et au contrôle de nos activités. Il s'agit des membres de notre conseil d'administration et de notre équipe de la haute direction. Le total de la rémunération versée aux principaux dirigeants s'établit à 50 millions de dollars en 2017, comparativement à 54 millions de dollars en 2016. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la *note 30 a)* des états financiers consolidés.

Transactions avec des régimes de retraite à prestations définies

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

Transactions avec des coentreprises immobilières

En 2017, nous avons effectué des transactions avec des coentreprises immobilières, qui sont des parties liées, comme il est décrit à la *note 21* des états financiers consolidés.

Au 31 décembre 2017, environ 99 % des locaux de la tour de bureaux Jardin TELUS étaient loués.

Les engagements et les passifs éventuels liés à la coentreprise immobilière TELUS Sky comprennent des engagements contractuels jusqu'en 2019 au titre des travaux de construction (environ 82 millions de dollars au 31 décembre 2017), et un financement aux fins des travaux de construction (financement de 342 millions de dollars conclu avec trois institutions financières canadiennes en leur qualité de coprêteur à 66 % et avec TELUS en sa qualité de coprêteur à 33 ⅓ %).

8 Questions comptables

8.1 Estimations comptables critiques

Nos principales méthodes comptables sont décrites à la *note 1* des états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2017. La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus (« PCGR ») exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants présentés des produits et des charges au cours de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs. Nos estimations comptables critiques et nos jugements importants font généralement l'objet de discussions entre les membres du comité d'audit chaque trimestre.

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

- Les évaluations à savoir si les postes sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les états financiers de base et, dans le cas contraire, s'ils sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les notes annexes aux états financiers. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications à nos évaluations à l'égard de l'importance relative des postes à présenter afin qu'elles tiennent compte de la conjoncture économique actuelle. Nous prenons dûment en compte le point de vue selon lequel il est raisonnable de s'attendre à des divergences d'opinions sur l'importance ou non d'un poste.
- En ce qui a trait aux transactions génératrices de produits, nous devons exercer des jugements qui influent sur le moment auquel les produits sont comptabilisés. Se reporter à la *rubrique 8.2, « Faits nouveaux concernant les méthodes comptables »*, et à la *note 2* de nos états financiers consolidés pour une description des modifications importantes apportées aux IFRS de l'IASB qui n'ont pas encore pris d'effet et qui n'ont pas encore été mises en application, mais qui auront une incidence importante sur le moment auquel les produits sont comptabilisés et sur le classement des produits présentés à titre de services ou d'équipement.
- Nous devons exercer des jugements relativement au moment auquel nous nous sommes acquittés de nos obligations de prestation envers nos clients, que ce soit progressivement ou à un moment précis. Les produits tirés des services sont comptabilisés en fonction de l'accès par les clients à nos infrastructures de télécommunications ou de l'utilisation qu'ils en font; nous sommes d'avis que cette méthode illustre fidèlement le transfert des services et que les produits d'exploitation sont comptabilisés au moment où les services sont accessibles ou rendus. Nous considérons que nos obligations de prestation découlant

de la vente d'équipement ont été acquittées lorsque le matériel a été livré aux utilisateurs finaux et accepté par ceux-ci.

- En ce qui a trait principalement aux transactions génératrices de produits relativement aux appareils mobiles, nous devons exercer des jugements pour déterminer si les tiers revendeurs qui fournissent du matériel à nos clients agissent à titre de mandataires ou de mandataires dans le cadre de la transaction. En tenant compte des indicateurs pertinents, nous estimons que considérer les revendeurs comme agissant à titre de mandataires, uniquement aux fins comptables, est plus représentatif de la substance économique des transactions, car nous sommes le principal obligé à l'égard des utilisateurs finaux. Ce jugement fait en sorte qu'aucun produit tiré de l'équipement n'est comptabilisé au moment où les stocks sont transférés aux tiers revendeurs.
- La décision d'amortir les immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables selon le mode linéaire, car nous croyons que cette méthode reflète mieux l'utilisation des ressources en relation avec la durée de vie économique de ces actifs qu'une méthode d'amortissement accéléré ne le ferait, et que le mode linéaire est donc plus représentatif de la substance économique liée à l'utilisation sous-jacente de ces actifs.
- La préparation d'états financiers conformément aux PCGR exige que la direction ait recours à des jugements qui ont une incidence sur l'information présentée dans les états financiers, qui est examinée régulièrement par notre principal décideur opérationnel et sert à prendre les décisions sur les ressources à affecter et à évaluer la performance (information sectorielle, se reporter à la *note 5* des états financiers consolidés). L'un de nos jugements importants concerne la distinction que nous faisons entre les activités et les flux de trésorerie de nos secteurs des services mobiles et des services filaires; la convergence et l'intégration de la technologie et des activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires ont eu une incidence marquée sur cette distinction. Moins de la moitié des charges d'exploitation prises en compte dans la mesure du rendement sectoriel présentées à l'heure actuelle à notre principal décideur opérationnel constituent des coûts directs; un jugement qui se fonde en grande partie sur l'expérience passée est exercé pour attribuer les coûts indirects pour lesquels il est impossible de faire une distinction objective entre les coûts liés à nos services mobiles et ceux liés à nos services filaires.

Jusqu'au 31 décembre 2015, notre jugement nous permettait de déterminer que la technologie et les activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires n'avaient pas fait l'objet d'une convergence suffisante pour qu'il soit objectivement possible de considérer que leurs activités et leurs flux

de trésorerie respectifs sont pratiquement impossibles à distinguer. Comme c'est le cas pour la commercialisation de solutions mobiles fixes, le déploiement continu de notre infrastructure de fibres optiques ne reposant pas sur la technologie, conjugué aux réseaux convergents à la fine pointe de la technologie, a eu une incidence importante sur ce jugement.

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

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

- Le point de vue selon lequel nos licences de spectre qui sont octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE ») seront vraisemblablement renouvelées par ISDE, et que nous avons l'intention de les renouveler et que nous estimons avoir la capacité financière et opérationnelle de les renouveler et que, par conséquent, elles ont une durée d'utilité indéterminée, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 b)* des états financiers consolidés.
- En ce qui a trait au test de dépréciation annuel des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill, dans certains cas, nous devons émettre des jugements relativement à la répartition de nos actifs nets, y compris les actifs communs et administratifs partagés, entre nos unités génératrices de trésorerie lorsque vient le temps de déterminer leur valeur comptable. Ces jugements sont nécessaires en raison de la convergence dont ont fait l'objet la technologie et les activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires jusqu'à présent, ainsi qu'en raison de notre évolution continue.

Dans certains cas, des jugements semblables doivent être émis relativement aux dépenses d'investissement futures visant à soutenir les activités des services mobiles et filaires, qui sont une composante du calcul des valeurs recouvrables utilisées aux fins du test de dépréciation annuel, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 e)* des états financiers consolidés.

- La décision, à l'égard des réclamations et poursuites, comme il est décrit plus en détail à la *note 29 a)* des états financiers consolidés, à savoir si un élément constitue un passif éventuel ou si une sortie de ressources est probable et nécessite donc d'être comptabilisée comme une provision.

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

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

Généralités

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

Comptes consolidés de résultat et de résultat global

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

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

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

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

- Les estimations comptables critiques sont toutes incertaines au moment de leur établissement et elles influent sur les postes suivants des comptes consolidés de résultat et de résultat global : impôt sur le résultat (à l'exception des estimations concernant le goodwill) et bénéfice net. Dans un même ordre d'idées, les estimations comptables critiques ont une incidence sur les postes suivants des états consolidés de la situation financière : actifs courants (impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir), passifs

courants (impôt sur le résultat et autres impôts à payer), passifs d'impôt différé et capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (bénéfices non distribués), et participation ne donnant pas le contrôle. Sauf indication expresse, l'analyse de chaque estimation comptable critique est la même pour nos deux secteurs opérationnels, à savoir le secteur des services mobiles et le secteur des services filaires.

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

Généralités

- Le poste « Immobilisations incorporelles, montant net », représentait environ 36 % du total de l'actif au 31 décembre 2017 (37 % au 31 décembre 2016). Les licences de spectre, qui sont comprises dans les immobilisations incorporelles, représentaient environ 29 % du total de l'actif au 31 décembre 2017 (31 % au 31 décembre 2016).
- Le poste « Goodwill, montant net », représentait environ 14 % du total de l'actif aux 31 décembre 2017 et 2016.
- Le poste « Immobilisations corporelles, montant net », figurant dans nos états financiers consolidés de la situation financière, représentait environ 38 % du total de l'actif aux 31 décembre 2017 et 2016.
- Si les durées d'utilité estimatives de nos actifs étaient inexactes, nous pourrions connaître une augmentation ou une diminution de la dotation aux amortissements dans l'avenir. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation relative aux principales hypothèses économiques et si les flux de trésorerie connexes subissent une baisse importante, nous pourrions connaître des charges importantes au titre de la dépréciation de nos immobilisations corporelles, de nos immobilisations incorporelles ou de notre goodwill. S'il est ultérieurement établi que les immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéfinie ont une durée d'utilité déterminée, nous pourrions subir une hausse des charges au titre de l'amortissement des immobilisations incorporelles. De telles charges ne donnent pas lieu en soi à des sorties de trésorerie et elles ne peuvent influencer immédiatement sur notre situation de trésorerie.

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

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

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

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

Régimes de retraite à prestations définies du personnel

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

- Nous examinons les pratiques du secteur, les tendances, la conjoncture et les données fournies par les actuaires aux fins de la formulation des hypothèses

utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées. Les actifs des régimes de retraite sont généralement évalués selon les valeurs de marché, mais certains actifs sont toutefois évalués au moyen d'estimations du marché lorsque les valeurs de marché ne sont pas aisément disponibles. Un soutien actuariel est obtenu aux fins de l'interpolation des gains et des pertes actuariels qui ont une incidence sur les écarts actuariels au titre des régimes à prestations définies du personnel et sur les obligations au titre des prestations constituées. Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer l'obligation au titre des prestations constituées, se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes. Il est établi annuellement à la fin de chaque année civile, en fonction des rendements des indices des obligations de sociétés à long terme, en consultation avec des actuaires, et fait l'objet d'un examen trimestriel afin de déterminer si des changements importants se sont produits. Les hausses de rémunération futures se fondent sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques. Nous avons examiné les durées relatives à nos obligations au titre des prestations constituées et au coût des services rendus au cours de la période, et nous avons noté qu'il existe un écart de 10 ans entre ces durées. Étant donné que des taux d'actualisation individuels reflètent avec une plus grande exactitude ces obligations et ce coût, nous avons appliqué une méthode axée sur un taux d'actualisation double à compter de 2017.

- Au moins une fois par année, les hypothèses portant sur les régimes de retraite à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Lorsque les hypothèses clés des régimes de retraite à prestations définies varient considérablement de leurs valeurs à la clôture de l'exercice précédent, les écarts actuariels découlant de ces variations importantes sont comptabilisés sur une base provisoire. Les hypothèses qui servent à établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite incluent l'espérance de vie, les taux d'actualisation, les estimations du marché et les taux d'accroissement futurs de la rémunération. Des modifications importantes de la performance financière globale et des postes des états financiers pourraient survenir en raison de changements aux hypothèses importantes qui sous-tendent cette estimation, susceptibles de se produire par suite des hypothèses qui ont été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Se reporter à la note 15 des états financiers consolidés pour une analyse plus détaillée à ce sujet.
- Cette estimation comptable relative aux régimes de retraite à prestations définies du personnel concerne des composantes des charges d'exploitation, des coûts de financement et des autres éléments du résultat global figurant dans nos comptes consolidés de résultat et de résultat global. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant aux hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite, nous pourrions engager des charges au titre des régimes de retraite à prestations définies, des coûts de financement et des charges plus élevés (ou moins élevés) inscrits dans les autres éléments du résultat global.

Actifs et passifs d'impôt

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

- Les hypothèses qui sous-tendent la composition des actifs et passifs d'impôt se fondent sur une évaluation des mérites techniques des positions fiscales. Les économies d'impôt liées aux positions fiscales incertaines sont comptabilisées uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie connexe sera réalisable. Les actifs et passifs d'impôt sont évalués en fonction du montant qui devrait être réalisé ou versé au moment du règlement final avec les autorités fiscales. Ces évaluations se fondent sur les lois de l'impôt, les règlements et interprétations applicables, et la jurisprudence, qui sont tous susceptibles de faire l'objet de changements et d'interprétations.

- Les actifs et passifs d'impôt exigible sont estimés en fonction du montant calculé de l'impôt sur le résultat qui doit être payé aux autorités fiscales, déduction faite des acomptes provisionnels périodiques. Les passifs d'impôt différé se composent de l'incidence fiscale des différences temporaires entre les valeurs comptable et fiscale des actifs et des passifs, ainsi que de l'incidence fiscale des pertes fiscales non déduites. Le moment auquel le renversement des différences temporaires a lieu fait l'objet d'une estimation, et le taux d'imposition pratiquement en vigueur pour les périodes de renversement est appliqué aux différences temporaires. La valeur comptable des actifs et des passifs se base sur les montants comptabilisés dans les états financiers, et elle est par conséquent assujettie aux estimations comptables inhérentes à ces soldes. La valeur fiscale des actifs et des passifs et le montant des pertes fiscales non déduites se fondent sur l'évaluation des positions fiscales dont il est fait mention ci-dessus. Les hypothèses concernant le moment du renversement des différences temporaires tiennent compte des attentes touchant les résultats d'exploitation et les flux de trésorerie futurs. La composition des passifs d'impôt différé est susceptible de varier d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation de ces incertitudes importantes.
- Cette estimation comptable concerne les postes d'actifs et de passifs importants figurant dans nos états consolidés de la situation financière, qui constituaient moins de 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2017 et 2016, et environ 9 % du total du passif et des capitaux propres au 31 décembre 2017 (8 % au 31 décembre 2016). Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant à la probabilité que les positions fiscales seront maintenues, au montant d'impôt que nous nous attendons à verser, aux résultats d'exploitation futurs et au moment du renversement des différences temporaires déductibles et des différences temporaires imposables et des taux d'imposition applicables aux exercices futurs, nous pourrions connaître des ajustements importants au titre de l'impôt exigible et de l'impôt différé. Ces ajustements pourraient donner lieu à une hausse des sorties de trésorerie ou à des sorties de trésorerie plus tôt qu'il était prévu.

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

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

- Les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont comptabilisés à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé.
- Au moins une fois par année, les hypothèses qui sous-tendent les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations comprennent les attentes, lesquelles peuvent couvrir plusieurs décennies, concernant l'inflation, les taux d'actualisation ainsi que tout changement relatif au moment et au montant des flux de trésorerie futurs sous-jacents. Des modifications importantes de la situation financière pourraient survenir en raison de changements aux hypothèses importantes qui sous-tendent cette estimation, susceptibles de se produire par suite des hypothèses qui ont été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Le coût de la mise hors service d'immobilisations inscrit à l'actif est amorti de la même façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation est prise en compte dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante des coûts de financement.

- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante comprenait environ 1 % du total du passif et des capitaux propres aux 31 décembre 2017 et 2016. Si les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations s'avéraient inadéquates, nous pourrions être tenus de comptabiliser une charge au poste « Achat de biens et services » dans l'avenir. La comptabilisation d'une charge relative à une provision inadéquate au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations se traduirait par des sorties de trésorerie aux alentours du moment où l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations est acquittée.

Provisions au titre des regroupements d'entreprises

Provisions au titre des options de vente position vendeur

- En ce qui a trait à certaines acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions au titre des options de vente position vendeur à l'égard de participations ne donnant pas le contrôle. Nous fournissons des options de vente position vendeur aux actionnaires vendeurs restants, en vertu de laquelle ils pourraient vendre les participations ne donnant pas le contrôle résiduelles à une date donnée ou après cette date. La juste valeur à la date d'acquisition des actions faisant l'objet des options de vente détenues par les actionnaires ne détenant pas le contrôle est comptabilisée à titre de provision.
- Au moins une fois par année, les provisions au titre des options de vente position vendeur sont évaluées et révisées au besoin. Ces provisions ont été déterminées en fonction de la valeur actualisée nette des résultats futurs estimés; les estimations des résultats futurs comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Il est raisonnablement probable que le montant des provisions au titre des options de vente position vendeur varie d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation des résultats futurs.
- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des options de vente position vendeur à l'égard de participations ne donnant pas le contrôle du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante représentait moins de 1 % du total du passif et des capitaux propres au 31 décembre 2017 (néant au 31 décembre 2016). Si les provisions au titre des options de vente position vendeur s'avéraient inadéquates, nous pourrions être tenus de comptabiliser une charge au poste « Produits d'exploitation » dans l'avenir. Une telle charge entraînerait des sorties de trésorerie autour du moment auquel les options de vente position vendeur sont exercées.

Placements

Recouvrabilité des placements à long terme

- Nous évaluons la recouvrabilité de nos placements à long terme sur une base régulière et récurrente. La recouvrabilité des placements se fonde sur un processus de détermination tenant compte des attentes relatives au rendement futur des placements et de la comparaison des résultats historiques et des attentes précédentes.
- Les principales hypothèses qui sous-tendent la recouvrabilité des placements à long terme ont trait à la réalisation de flux de trésorerie futurs et d'attentes liées aux activités d'exploitation. Notre estimation de la recouvrabilité des placements à long terme pourrait varier d'une période à l'autre, en raison de la nature récurrente de l'évaluation de la recouvrabilité et de la nature des placements à long terme (nous n'exerçons aucun contrôle sur les entreprises détenues).
- Les placements sont inscrits au poste « Autres actifs à long terme » des états consolidés de la situation financière, qui représentait environ 1 % du total de l'actif au 31 décembre 2017 (2 % au 31 décembre 2016). Si la provision au titre de la recouvrabilité des placements à long terme s'avérait inadéquate, nous pourrions subir une hausse de la charge imputée au poste « Autre bénéfice d'exploitation » dans l'avenir. La provision au

titre de la recouvrabilité des placements à long terme ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie. Lorsqu'il y a des indications claires et objectives de l'augmentation de la juste valeur d'un placement découlant soit de la vente récente d'actions par un autre investisseur existant, soit de l'injection de fonds dans l'entité par un nouvel investisseur ou par un investisseur existant, nous comptabilisons l'augmentation après impôt de la valeur dans les autres éléments du résultat global (variation de la juste valeur latente des actifs financiers disponibles à la vente).

Débiteurs

Généralités

- Lorsque nous déterminons la provision pour créances douteuses, nous tenons compte du secteur d'activité d'où proviennent les débiteurs, nous procédons à une analyse statistique des tendances du portefeuille en matière de défaut et nous déterminons des comptes précis.
- Ces estimations comptables concernent le poste « Débiteurs » figurant dans nos états consolidés de la situation financière, qui constituait environ 5 % du total de l'actif aux 31 décembre 2017 et 2016. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la provision pour créances douteuses, nous pourrions enregistrer une hausse de la charge au titre des créances douteuses dans l'avenir. Une telle charge au titre des créances douteuses ne donne pas lieu en soi à des sorties de trésorerie.

Provision pour créances douteuses

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

Stocks

Provision pour désuétude des stocks

- Nous calculons notre provision pour désuétude des stocks en fonction du taux de rotation des stocks prévu, du classement chronologique des stocks et des attentes actuelles et futures relatives à la gamme de produits.
- Les hypothèses qui sous-tendent la provision pour désuétude des stocks comprennent les tendances en matière de ventes futures et la gamme de produits, ainsi que les besoins prévus au titre des stocks et la composition des stocks requis pour appuyer ces ventes futures. Notre estimation de la provision pour désuétude de nos stocks pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, en raison des changements apportés à la gamme de produits et du degré d'acceptation par le consommateur de ces produits.
- Cette estimation comptable concerne le poste « Stocks » figurant dans nos états consolidés de la situation financière, qui constituait environ 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2017 et 2016. Si la provision pour désuétude des stocks s'avérait inadéquate, nous pourrions devoir engager une charge au poste « Achat de biens et services » dans l'avenir. La provision pour désuétude des stocks ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

IFRS 9, Instruments financiers

IFRS 9, *Instruments financiers*, s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018, avec une application rétrospective. La nouvelle norme comprend un modèle de classement et d'évaluation des instruments financiers, un modèle unique et prospectif de dépréciation fondé sur les pertes attendues et une approche remaniée de la comptabilité de couverture. Nous ferons un choix de méthode comptable relativement à la dépréciation, et nous utiliserons une méthode fondée sur les pertes de crédit attendues pour la durée de vie. Compte tenu des faits et circonstances actuels, nous ne nous attendons pas à ce que l'application de cette norme ait une incidence significative sur notre performance financière ni sur les informations à fournir.

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

IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018, date qui reflète le report de un an approuvé par l'International Accounting Standards Board (l'« IASB ») le 22 juillet 2015. Nous comptons appliquer cette nouvelle norme de manière rétrospective à compter du 1^{er} janvier 2018. L'IASB et le Financial Accounting Standards Board des États-Unis ont collaboré à ce projet conjoint ayant pour objectif de clarifier les principes relatifs à la comptabilisation des produits. La nouvelle norme a été publiée en mai 2014 et remplace les normes et interprétations existantes, y compris IAS 18, *Produits des activités ordinaires*. En avril 2016, l'IASB a publié des éclaircissements à IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, afin de clarifier l'application de certains des aspects les plus complexes de la norme.

L'incidence de la nouvelle norme et le caractère significatif de cette incidence seront différents pour chaque secteur et chaque entité. Tout comme c'est le cas pour de nombreuses autres entreprises de télécommunications, l'application de la norme a une incidence significative pour notre société, comme il est décrit à la note 2 c) des états financiers consolidés, principalement en ce qui a trait au moment auquel les produits doivent être comptabilisés, au classement des produits, et à la comptabilisation à l'actif des coûts d'obtention d'un contrat avec un client (tels qu'ils sont définis par la nouvelle norme).

Moment auquel les produits doivent être comptabilisés et classement des produits

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

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

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

De même, l'évaluation, sur la durée d'un contrat, du total des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat ne sera pas touchée par la nouvelle norme, mais cette dernière aura une incidence sur le moment auquel les coûts doivent être comptabilisés. La nouvelle norme fera en sorte que les coûts d'acquisition du contrat et les coûts liés à l'exécution du contrat du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires, s'ils sont significatifs, seront comptabilisés à l'actif et subséquemment passés en charges sur la durée du contrat, sur une base rationnelle et systématique, conformément au mode de transfert des biens ou services auxquels l'actif est associé. Bien que les facteurs économiques sous-jacents liés aux transactions demeureront les mêmes, au cours des périodes de croissance

soutenue du nombre de nouvelles connexions d'abonnés, en supposant des coûts comparables d'acquisition et d'exécution du contrat par appareil, les mesures de la rentabilité absolues sembleraient plus élevées que celles déterminées selon notre pratique courante, qui consiste à comptabiliser en charges ces coûts immédiatement.

Mise en œuvre

En vue de rehausser la clarté, la comparabilité et l'utilité de notre information financière par suite de la mise en œuvre de la norme, nous appliquerons la norme de manière rétrospective, sous réserve des mesures de simplification permises et choisies. Nous utilisons les mesures de simplification prévues aux termes de la nouvelle norme et aux fins de la transition :

- Aucun retraitement des contrats conclus en date du 1^{er} janvier 2017 ou avant.
- Aucun retraitement des contrats modifiés avant le 1^{er} janvier 2017. L'incidence globale de l'ensemble de ces modifications sera reflétée au moment de déterminer les obligations de prestation remplies et les obligations de prestation non remplies de même que les prix de transaction devant être répartis entre ces obligations, et au moment de déterminer les prix de transaction.
- Aucune information ne sera fournie relativement aux prix de transaction globaux répartis entre les obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, pour les périodes closes avant le 1^{er} janvier 2018.

Aux fins de l'application de la nouvelle norme sur une base continue, nous utilisons les mesures de simplification prévues aux termes de la nouvelle norme :

- Aucun ajustement du montant de la contrepartie prévue au contrat pour tenir compte de l'incidence des composantes financement lorsque nous prévoyons, à la passation du contrat, que l'incidence de la composante financement est négligeable à l'échelle d'un contrat individuel.
- Aucun report des coûts d'obtention du contrat lorsque la période d'amortissement de ces coûts serait de un an ou moins.
- Au moment de l'estimation des prix de transaction minimaux répartis entre les obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, l'exclusion des montants découlant des contrats dont la durée initiale attendue ne dépasse pas un an ainsi que des montants découlant de contrats à l'égard desquels nous pourrions comptabiliser et facturer des produits dont le montant correspond directement à nos obligations de prestation remplies.

Aux fins de l'application de la nouvelle norme sur une base continue, nous devons également exercer des jugements supplémentaires relativement à cette norme :

- En ce qui a trait aux transactions génératrices de produits, nous devons exercer des jugements relativement à la manière utilisée pour déterminer les prix de transaction et à la manière utilisée pour répartir ces montants entre les obligations de prestation connexes. Le cas échéant, nous jugeons qu'il est approprié d'utiliser le prix de transaction minimal d'un contrat (le « montant minimal dépensé » requis relativement à un contrat conclu avec un client) à titre de prix de transaction du contrat, car il reflète mieux que tout autre élément les droits et obligations exécutoires du contrat. La répartition du prix de transaction du contrat est effectuée en proportion des prix de vente spécifiques de l'équipement et des services aux termes du contrat qui sont compris dans le prix de transaction minimal.
- Nous versons une rémunération aux tiers revendeurs et à nos employés qui génèrent des produits, et nous devons exercer un jugement pour déterminer si cette rémunération fondée sur les ventes constitue des coûts engagés aux fins de l'obtention de contrats avec des clients qui devraient être comptabilisés à l'actif. Nous sommes d'avis que la rémunération qui peut être attribuée indirectement à l'obtention d'un contrat avec un client, étant donné que le montant d'une telle rémunération pourrait être touché autrement que par la simple obtention du contrat, devrait être comptabilisée en charges lorsqu'elle est engagée; la rémunération directement attribuable à l'obtention de contrats avec des clients devrait être comptabilisée à l'actif et subséquemment amortie sur une base systématique lorsque nos obligations de prestation connexes sont remplies.

Nous devons également exercer un jugement relativement à la comptabilisation à l'actif des coûts engagés aux fins de l'exécution de contrats conclus avec des clients qui génèrent des produits. Ces coûts d'exécution sont les coûts engagés pour établir, mettre en service ou autrement mettre en œuvre

l'accès à notre infrastructure de télécommunications ou son utilisation, qui ne seraient autrement pas comptabilisés à l'actif à titre d'immobilisations corporelles et d'immobilisations incorporelles.

IFRS 16, Contrats de location

En janvier 2016, l'IASB a publié IFRS 16, *Contrats de location*. Cette norme s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2019 et remplace IAS 17, *Contrats de location*. Nous évaluons actuellement l'incidence et les dispositions transitoires de la nouvelle norme; cependant, nous prévoyons à l'heure actuelle appliquer la nouvelle norme de manière rétrospective, avec prise d'effet le 1^{er} janvier 2019. L'IASB et le Financial Accounting Standards Board des États-Unis ont collaboré pour modifier la comptabilisation, par le preneur, des contrats de location, généralement en éliminant la distinction entre contrats de location simple et contrats de location-financement et, conformément aux IFRS de l'IASB, en introduisant un modèle unique de comptabilisation par le preneur.

Cette nouvelle norme aura surtout comme incidence que la valeur actualisée des paiements futurs inévitables aux termes des contrats de location sera initialement comptabilisée par le preneur à l'état de la situation financière à titre d'actifs et de passifs liés aux contrats, y compris pour la plupart des contrats qui seraient actuellement comptabilisés comme des contrats de location simple. Les contrats ayant une durée de 12 mois ou moins et les contrats pour lesquels l'actif a une faible valeur peuvent tous deux être exemptés.

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

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

Mise en œuvre

À titre de mesure de simplification transitoire permise par la nouvelle norme, nous ne prévoyons pas réexaminer les contrats pour voir s'ils sont ou s'ils contiennent des contrats de location au 1^{er} janvier 2019, à l'aide des critères prévus par la nouvelle norme; au 1^{er} janvier 2019, seuls les contrats qui avaient auparavant été identifiés comme des contrats de location en vertu d'IAS 17, *Contrats de location*, et d'IFRIC 4, *Déterminer si un accord contient un contrat de location*, seront pris en compte dans le cadre de la transition à la nouvelle norme. Seuls les contrats conclus (ou modifiés) après le 1^{er} janvier 2019 seront réexaminés pour voir s'ils sont ou s'ils contiennent des contrats de location, en appliquant les critères prévus par la nouvelle norme.

Autres normes publiées

Les autres normes publiées qui s'appliquent aux périodes ouvertes à compter du 1^{er} janvier 2018 ne devraient pas avoir d'incidence importante sur notre performance financière ou sur les informations à fournir.

9 Tendances générales, perspectives et hypothèses

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

9.1 Industrie des télécommunications en 2017

Nous estimons que les produits de l'industrie canadienne des télécommunications (en incluant les produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés des médias) se sont établis à environ 62 milliards de dollars en 2017, en hausse d'environ 3 %. Les services mobiles et les services de transmission de données sont demeurés les facteurs de croissance de l'industrie. Les habitudes de communication et de divertissement des consommateurs ont continué de refléter une préférence marquée pour les applications riches en données et pour les téléphones intelligents à forte concentration de données et les tablettes.

TELUS a généré des produits de 13,3 milliards de dollars en 2017, soit environ 21 % des produits de l'industrie des télécommunications. Les produits et services mobiles ont représenté 57 % du total de nos produits. En ce qui a trait à nos services filaires, la croissance de l'accès à Internet haute vitesse, des services de transmission de données améliorés, des services de télévision et des services d'impartition des processus d'affaires a largement neutralisé la baisse de la demande visant les anciens services.

Services mobiles

D'après les résultats publiés et les estimations, l'industrie des services mobiles au Canada a affiché une croissance des produits tirés des services de réseau d'environ 7 % et une croissance du BAIIA d'environ 7 % en 2017. La croissance des produits tirés des services de réseau mobile de TELUS s'est établie à 6,5 %, et la croissance du BAIIA ajusté du secteur des services mobiles de TELUS s'est établie à 5,2 %.

Nous estimons que le nombre de nouveaux abonnés de l'industrie canadienne des services mobiles en 2017 s'est chiffré à environ 1,3 million, comparativement à environ un million de nouveaux abonnés en 2016. Cette hausse est notamment attribuable à l'immigration et à la croissance de la population, à la tendance quant à l'utilisation de multiples appareils, y compris les tablettes, à la fonctionnalité accrue des applications de données et des applications connexes; ainsi qu'à l'adoption des technologies mobiles autant chez les générations plus jeunes que plus âgées. Le taux de pénétration lié aux services mobiles a augmenté pour s'établir à 86 % au Canada, et ce taux devrait continuer de s'accroître en 2018. En comparaison, le taux de pénétration lié aux services mobiles aux États-Unis est de plus de 100 %, et il est encore plus élevé en Europe et en Asie, ce qui suggère un potentiel de croissance continue au Canada.

En 2017, le marché des services mobiles s'est caractérisé par un accroissement des activités de fidélisation et d'acquisition d'abonnés ainsi que par les coûts élevés connexes liés au financement des appareils en vertu des contrats d'une durée de deux ans, par l'intensification de la concurrence, ainsi que par l'adoption continue de téléphones intelligents centrés sur les données à valeur plus élevée. Bien que l'augmentation des coûts des appareils, la hausse des coûts de financement des appareils et la fréquence à laquelle les clients remplacent leurs appareils exercent des pressions sur les marges de l'industrie, l'adoption des plus récents modèles de téléphones intelligents a de façon générale une incidence favorable sur les produits mensuels moyens par appareil d'abonné (« PMAA ») et sur les taux de désabonnement. Les PMAA combinés continuent eux aussi d'augmenter, parallèlement à la hausse de la consommation de données sur les appareils et les réseaux 4G LTE et LTE évolué (« LTE-A ») à mesure que les consommateurs continuent d'accroître leurs lots de données et d'utiliser des forfaits famille de partage de données, ainsi que les forfaits Extra Plus qui prévoient des coûts de financement plus élevés des appareils moyennant un tarif mensuel récurrent un peu plus élevé.

L'industrie canadienne des services mobiles demeure très concurrentielle et hautement capitalistique. En mars, BCE a acquis Manitoba Telecom Services (« MTS »). En même temps, TELUS a acquis une partie des abonnés des services mobiles postpayés de MTS et des magasins de MTS au Manitoba. Les deux sociétés se sont engagées à effectuer des investissements

supplémentaires au Manitoba. TELUS a investi plus de 70 millions de dollars dans cette province au cours des deux dernières années.

En juin, Shaw Communications a annoncé le dessaisissement de sa filiale de centre d'appels aux États-Unis, et a utilisé une tranche du produit pour financer l'acquisition de licences de spectre dans les bandes de fréquence de 700 MHz et de 2 500 MHz détenues par Québecor Média inc. Freedom Mobile, qui est détenue par Shaw, a depuis lors axé ses efforts sur le déploiement d'un réseau LTE urbain dans les grandes villes de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et de l'Ontario. Shaw a conclu une entente avec Apple Inc., en vertu de laquelle elle peut offrir les produits iPhone à compter de décembre 2017. La réaffectation du spectre des SSFE-1 effectuée par Shaw et le déploiement du spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz, qui devraient être menés à terme en 2018, feront en sorte que les anciens modèles de téléphones intelligents (iPhone et Galaxy) seront compatibles avec le réseau LTE de Freedom.

Services filaires

Le nombre estimatif d'abonnés des services de téléphonie offerts par les quatre principaux câblodistributeurs au Canada se chiffrait à environ 4 millions à la fin de 2017. Ce nombre représente une part d'environ 42 % du marché des consommateurs au pays, en hausse par rapport à environ 40 % en 2016. Des autres concurrents non-proprétaires d'installations offrent des services VoIP locaux et interurbains sur Internet et revendent des solutions d'accès Internet haute vitesse. Cette concurrence, conjuguée au remplacement de la technologie en faveur des services mobiles, continue de donner lieu à l'augmentation de la perte du nombre de lignes résidentielles d'accès à notre réseau et à la baisse connexe des produits tirés des services locaux et interurbains, tel qu'il était prévu.

Bien que le marché des services Internet haute vitesse pour les consommateurs soit de plus en plus établi, avec un taux de pénétration d'environ 85 % dans l'ouest du Canada et de 83 % au Canada, on s'attend à ce que le nombre d'abonnés continue d'augmenter au cours des prochaines années. Le nombre estimatif d'abonnés aux services Internet offerts par les quatre principaux câblodistributeurs s'élevait à 6,7 millions à la fin de 2017 (part de marché de 50 %), en hausse de 3 % par rapport à environ 6,5 millions à la fin de 2016. Le nombre d'abonnés aux services Internet offerts par les sociétés de télécommunications est d'environ 6,5 millions (part de marché de 48 %), en hausse de 3 % par rapport à environ 6,3 millions à la fin de 2016. Nous continuons d'afficher des gains modestes au chapitre des parts de marché, en raison de l'élargissement de notre réseau à fibres optiques, ainsi que de l'incidence favorable de l'accroissement du nombre d'abonnés découlant de notre service TELUS TV fondé sur la technologie IP.

Bien que les Canadiens regardent encore la télé traditionnelle, les plateformes numériques jouent un rôle de plus en plus important dans l'industrie de la radiodiffusion. Des services de vidéo en ligne populaires fournissent aux Canadiens un plus grand choix quant à l'emplacement et au moment où ils peuvent accéder au contenu vidéo ainsi qu'à la façon dont ils peuvent accéder à ce contenu. Les fournisseurs canadiens offrant des services TV sur IP ont vu leur nombre estimatif d'abonnés augmenter de 6 % en 2017, portant à 2,7 millions le nombre d'abonnés. Cette croissance tient à la couverture accrue des réseaux, à la prestation de services différenciés améliorés ainsi qu'aux campagnes de marketing et aux promotions axées sur les services TV sur IP. En dépit de cette croissance des services TV sur IP, le taux de pénétration combiné des services de câblodistribution et du service de télévision par satellite auprès des abonnés a stagné. Nous estimons que les quatre principaux câblodistributeurs ont environ 5,8 millions d'abonnés aux services de télévision, ce qui représente une part de marché de 52 %, soit un résultat comparable par rapport à 52 % à la fin de 2016. Le nombre résiduel d'abonnés au sein de l'industrie est desservi par des fournisseurs de services de télévision par satellite ainsi que par des fournisseurs régionaux.

En 2017, notre principal concurrent dans l'Ouest canadien, l'entreprise de câblodistribution Shaw Communications, a lancé BlueSky TV, un service de télévision fondé sur la plateforme X1 de Comcast. Ce service est offert conjointement avec de plus importants forfaits de données Internet lancés au deuxième semestre de 2016. Rogers et Québecor ont annoncé qu'elles

comptent adopter la plateforme X1 de Comcast en 2018. Notre plateforme Télé OPTIK sur IP continue de nous procurer de nombreux avantages pour notre leadership en matière de service par rapport à cette plateforme de câblodistribution, y compris : la flexibilité des tarifs, les forfaits et les ensembles offerts à tous les clients; la clarté et la qualité des images; la profondeur et l'étendue du contenu, y compris le contenu 4K, ainsi qu'un plus important contenu pour la programmation HD, la vidéo sur demande, le contenu sportif, le contenu multiculturel et le contenu par contournement tel que Netflix 4K et la plus récente appli YouTube qui peut être jumelée à un téléphone intelligent ou à une tablette à des fins de diffusion personnalisée; les diverses façons dont les clients peuvent accéder au contenu, notamment les décodeurs sans fil, la fonction de redémarrage de la télé, les ENP d'une capacité accrue et Télé OPTIK à emporter, qui comporte deux fois plus de chaînes télé en direct que le service de notre câblodistributeur concurrent.

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

Services mobiles

La croissance en matière d'utilisation des données, notamment au moyen de l'adoption accrue de téléphones intelligents à valeur plus élevée, du recours à des forfaits famille de partage de données et de l'utilisation de tablettes, ainsi que la croissance des services machine à machine (« M2M ») et de l'Internet des objets (« IoT ») continuent de favoriser la croissance des services mobiles. De plus, les consommateurs continuent de remplacer leurs services d'accès filaire par des services d'accès mobile et des services de transmission de données connexes. Ces tendances devraient continuer de stimuler l'accroissement de la demande à l'égard des services mobiles de transmission de données dans un avenir prévisible. La croissance des PMAA au sein de l'industrie devrait se poursuivre, quoique à un rythme plus lent.

Bien que la technologie LTE et la technologie LTE-A augmentent les vitesses de téléchargement, favorisent l'utilisation de données et améliorent l'expérience client, l'accroissement du trafic de données pose des défis pour les réseaux mobiles. (Se reporter à « *La forte demande visant les services de transmission de données pose un défi pour les réseaux mobiles, et elle pourrait entraîner une hausse des coûts liés à la prestation de ces services* », à la rubrique 10.3, « *Technologie* ».)

Les technologies M2M et IoT permettent le branchement d'appareils à distance capables de communiquer au moyen de réseaux mobiles, ce qui permet l'échange d'informations et de processus clés. Des plateformes et réseaux évolués sont déjà en place dans des secteurs tels que ceux des services publics, de l'agriculture et de la gestion des parcs automobiles, et le déploiement de ces technologies se poursuit dans d'autres secteurs tels que ceux de l'assurance automobile, de la vente au détail, des services d'alimentation, des services publics aux consommateurs et des soins de santé. Ces industries et d'autres industries comptent tirer parti de l'IoT et d'autres applications pour accroître la valeur de leurs connexions. L'IoT représente une importante occasion de croissance pour les produits et services mobiles en termes de connectivité sécurisée, de valeur pour les clients et d'efficacité. Bien que les applications M2M génèrent habituellement des PMAA plus faibles, elles ont tendance à générer des volumes élevés de services, et les coûts de financement sont bas ou non existants, ce qui favorise à la fois la croissance des produits et les marges.

L'identité numérique est le catalyseur commun qui permet la prestation de services en ligne et constitue un moteur de l'économie numérique au Canada. TELUS occupe une position de chef de file dans ce domaine et facilite la prestation d'une expérience privée et sécurisée axée sur l'utilisateur.

La technologie 5G a commencé à jouer un rôle prépondérant dans l'évolution et l'innovation des technologies à l'échelle mondiale. Les investissements dans la technologie 5G favoriseront une réduction des dépenses d'investissement en nous permettant d'offrir des services Internet haute vitesse sur les réseaux mobiles dans les régions moins urbaines, et se traduiront également par de plus importantes économies, ainsi que par des services innovateurs en matière d'automatisation industrielle, de transport et de télésanté. Reposant sur des vitesses considérablement plus rapides, sur des temps d'attente moins élevés, sur une fiabilité accrue et sur des facteurs économiques attrayants, la technologie 5G permettra une foule de nouvelles applications : relativement aux

industries, les opérations à distance, le contrôle industriel et l'automatisation de la fabrication; relativement aux consommateurs, la domotique, les véhicules autonomes ainsi que la connectivité résidentielle mobile à l'aide de vitesses comparables à celles d'un réseau branché; relativement aux soins de santé, des solutions convergentes pour les hôpitaux, les cliniques et la télésurveillance des patients. La technologie 5G est essentielle à l'avenir numérique du Canada et elle devrait engendrer de l'innovation, une croissance et une productivité considérables. Par conséquent, TELUS a demandé à Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), et à d'autres décideurs politiques de mettre en place, le plus rapidement possible, des consultations sur le spectre de la bande de fréquence 3,5 GHz et sur le spectre des ondes millimétriques, afin que le Canada ne risque pas d'être absent du déploiement précoce de la prochaine évolution technologique majeure. Selon les essais effectués, la technologie des ondes millimétriques fournit l'expérience 5G la plus riche qui soit, quoique dans un environnement localisé, tandis que la bande de fréquence 3,5 GHz est essentielle à l'élargissement de la couverture 5G. TELUS maintient la vitesse d'essai du réseau 5G la plus rapide au monde, soit une vitesse légèrement inférieure à 30 Gbps.

Services filaires

On s'attend à ce que le marché traditionnel des services filaires de télécommunications demeure hautement concurrentiel en 2018, car les produits tirés des services de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées continuent de diminuer en raison du remplacement de la technologie en faveur, notamment, du vaste déploiement du service Internet à plus haute vitesse, des services de courriel et de messagerie et des réseaux sociaux qui se substituent aux services de transmission de la voix, ainsi que de la croissance des services mobiles et des services VoIP. Dans les régions de la Colombie-Britannique et de l'Alberta où nous offrons traditionnellement des services, nous estimons que 45 % des foyers n'ont plus de ligne fixe et que 26 % des foyers ne sont plus abonnés à un service de télédiffusion. Bien que nous soyons un fournisseur clé de ces services de remplacement, la diminution des services existants se poursuit, comme prévu. Notre stratégie de longue date en matière de croissance demeure axée sur les capacités du secteur des services mobiles, ainsi que sur les capacités du secteur des services filaires en matière de services de transmission de données et de services IP.

La popularité du service Multitélé et du service de contenu sur demande, particulièrement en ce qui a trait à leur utilisation sur les appareils mobiles, devrait poursuivre sur sa lancée en raison du fait que les consommateurs adoptent des services leur permettant de regarder du contenu sur plusieurs écrans. Les fournisseurs de contenu multimédia en continu poursuivent l'amélioration de leurs services en continu par contournement afin de se livrer concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs, en réponse aux habitudes d'écoute changeantes et à la demande des consommateurs. Selon des études, 41 % des foyers au Canada étaient abonnés à Netflix à la fin de 2017. Amazon a lancé le service de diffusion vidéo en continu Amazon Prime au Canada à la fin de 2016, et on s'attend, dans la foulée, au lancement d'autres services de télévision en continu au Canada.

Les fournisseurs de services de télévision surveillent les faits nouveaux relatifs aux services de contournement et font évoluer leur contenu et leur stratégie de marché de manière à concurrencer ces services non traditionnels. Bell Média offre des services de contenu en continu par l'entremise du service Crave TV. Nous considérons que les services par contournement nous donnent une occasion d'accroître les capacités de nos services linéaires et de nos services sur demande, d'offrir à nos clients des options souples leur permettant de choisir le contenu qu'ils désirent regarder, et de stimuler l'utilisation accrue, par les abonnés, des réseaux Internet haute vitesse et des réseaux mobiles de TELUS. Nous continuons d'améliorer notre service Télé OPTIK en ajoutant du contenu et des capacités, y compris du contenu ultra-haute définition 4K, du contenu multiculturel et des offres dans le cadre d'ententes de distribution avec Netflix et Crave TV, des fournisseurs de contenu par contournement. En avril, TELUS a lancé un nouveau service de télévision par contournement convivial, flexible et abordable appelé Pik TV, qui permet aux clients d'accéder à du contenu en direct et à des applications en continu telles que Netflix et YouTube à l'aide d'une boîte média qu'ils installent eux-mêmes.

Les entreprises de télécommunications continuent d'investir considérablement dans les réseaux à large bande et plus particulièrement dans la fibre

optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP ») ou jusqu'au domicile (« FTTH ») en vue de maintenir et d'améliorer leur capacité de prendre en charge les services IP améliorés ainsi que les vitesses à large bande plus élevées. Les câblodistributeurs continuent d'améliorer leurs réseaux de câbles au moyen du déploiement graduel de la plateforme DOCSIS3.1. Bien que cette plateforme permette d'accroître les vitesses à court terme et qu'elle soit rentable, elle n'offre pas les mêmes capacités évoluées que la technologie FTTP à plus long terme. Notre service Télé OPTIK couvre plus de 3 millions de foyers et d'entreprises, dont environ 93 % ont accès à des vitesses pouvant atteindre au moins 50 Mbps, ce qui nous permet d'offrir une meilleure expérience client. De plus, à la fin de 2017, environ 1,44 million de foyers et d'entreprises avaient accès à notre réseau à fibres optiques. L'évolution de la technologie mobile LTE et de notre vaste réseau LTE nous permet de plus en plus de cibler des zones sous-desservies et de leur offrir une solution mobile fixe.

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

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

TELUS est également membre des consortiums de la Supergrappe canadienne des technologies numériques et de la Supergrappe de l'agro-alimentaire intelligent qui ont été présélectionnés pour participer au deuxième volet du processus de demande de financement dans le cadre de l'Initiative des supergrappes d'innovation du gouvernement fédéral. La mission des consortiums de supergrappes auxquels nous participons tirent parti de la puissance de la collecte, de l'analyse et de la visualisation de données dans le but de réaliser des innovations qui stimulent la croissance économique, la création d'emplois qualifiés et l'amélioration sur les plans de la santé, sociaux et environnementaux au profit des Canadiens d'un océan à l'autre.

Capacités additionnelles du secteur des services filaires

Dans le marché des services d'affaires (entreprises et PME), la convergence des services TI et des services de télécommunications, qui est simplifiée par l'ubiquité du protocole Internet (« IP »), continue à façonner l'environnement concurrentiel, les fournisseurs de services non traditionnels rendant de plus en plus floues les frontières en matière de concurrence et de modèles d'affaires. Les câblodistributeurs continuent d'effectuer des investissements importants afin d'être plus concurrentiels dans le marché des PME, qui fait l'objet d'une vive lutte. Les entreprises de télécommunications telles que TELUS offrent des applications gérées en ligne qui tirent parti de leurs importants investissements dans les technologies FTTP, tandis que les fournisseurs de services TI intègrent la connectivité réseau à leurs logiciels exclusifs sous forme de services offerts.

Le développement de plateformes IP combinant des solutions VoIP ainsi que des services de transmission de données et d'images vidéo crée des efficacités potentielles sur le plan des coûts qui contrebalancent, en partie, la perte des marges découlant de l'abandon des services existants en faveur de services IP. Il existe de nouveaux débouchés pour les solutions intégrées

et les services d'impartition des processus d'affaires qui pourraient avoir un plus grand impact commercial que les services de télécommunications traditionnels. La question de la sécurité des données représente pour TELUS à la fois un défi et une occasion d'offrir à ses clients des solutions en matière de sécurité des données. Les entreprises cherchent de plus en plus à créer un partenariat avec leur fournisseur de services de télécommunications afin de réaliser leurs objectifs commerciaux et de surmonter leurs défis, et d'élaborer des solutions infonuagiques adaptées à leurs besoins qui leur permettent de tirer parti des télécommunications d'une manière qu'ils n'auraient jamais cru possible il y a dix ans. L'infonuagique transforme la prestation des services en un modèle axé sur une connexion toujours active et sur « tout en tant que service », et une forte croissance est prévue dans ce domaine. TELUS offre les capacités de son Réseau intelligent permettant aux entreprises d'utiliser un réseau TI en tant que service sur Internet, doté d'une configuration miroir dans de multiples emplacements et fondé sur une plateforme libre-service qui réduit les cycles de déploiement et le recours à des spécialistes TI.

Le secteur des soins de santé devrait être un secteur de croissance dans l'avenir, en raison du vieillissement de la population canadienne, de l'importance accrue accordée à la gestion des maladies chroniques, et des avantages potentiels de la technologie en matière d'efficacité et d'efficace dans ce secteur. Nous tirons parti de notre réseau à large bande toujours plus vaste afin d'accroître la disponibilité, l'intégration et l'efficacité de nos outils et applications innovateurs au sein du principal écosystème des soins de santé, en vue de nous positionner de manière concurrentielle en prévision de la croissance future de ce secteur. Ces outils comprennent : les dossiers de santé personnels qui facilitent l'autogestion des données sur les soins de santé, les ordonnances électroniques pouvant être validées en ligne par le médecin aux fins de l'assurance, ainsi que les appareils de suivi de la santé à domicile et la capture de données relativement à laquelle une surveillance est effectuée par le soignant. La numérisation des fonctions quotidiennes de l'écosystème des soins de santé, conjuguée à la connectivité du réseau à large bande, procure une plateforme ouverte capable de prendre en charge le développement et la livraison d'applications pour soins de santé encore plus évoluées. Nous avons amorcé la mise en place de notre service télésoins à domicile en Colombie-Britannique par suite du projet pilote couronné de succès dans cette province, lequel a démontré une réduction du nombre d'hospitalisations, une expérience positive des patients et une importante baisse des coûts. Plus de 300 000 clients utilisent actuellement Espace Pharma^{MD}, notre service de pharmacie en ligne qui aide les patients à gérer leurs ordonnances à l'aide de fonctions telles que les rappels de renouvellement d'ordonnance en ligne et les renouvellements automatiques. En 2017, TELUS a conclu un partenariat avec Inforoute Santé du Canada aux fins de la mise au point et de l'administration de PrescripTion, un service national d'ordonnances électroniques offert sur une plateforme ouverte. L'acquisition de Kroll Computer Systems nous a permis d'élargir notre présence sur le plan géographique et de rehausser notre expertise et la qualité des produits que nous offrons à titre de fournisseur de services de gestion de pharmacies à l'échelle nationale. En 2017, nous avons également lancé MedDialog, une solution clinique nationale qui permet aux médecins de différentes pratiques de communiquer entre eux au sujet des soins à donner à leurs patients, directement à partir de leur système de dossiers médicaux électroniques.

TELUS International, notre principal fournisseur de services d'impartition des processus d'affaires et de TI à l'échelle mondiale, poursuit son expansion grâce à une croissance interne et à des acquisitions stratégiques (se reporter à la rubrique 1.3, « *Faits saillants de 2017* », pour de plus amples renseignements). Depuis sa création aux Philippines il y a 12 ans, qui visait à prendre en charge les besoins croissants des clients de TELUS, TELUS International a connu une croissance exponentielle au chapitre de sa taille, de son champ d'activités et de sa diversité géographique, et elle offre une expérience client exceptionnelle relativement à certaines des marques les plus emblématiques au monde, à partir d'établissements situés en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie. Plus particulièrement, l'acquisition de Xavient Informations Systems, une société offrant des services-conseils en TI et des services logiciels de prochaine génération à l'échelle mondiale, accélère la capacité de TELUS International à accroître ses services de TI mondiaux, grâce à l'ajout de capacités évoluées de prochaine génération en matière de TI, de services-conseils et de prestation, y compris des services de transformation

numérique optimisés par l'intelligence artificielle, des services de conception d'interface utilisateur/expérience utilisateur (IU/EU), des plateformes en code source ouvert, des services infonuagiques, des solutions par contournement, l'IdO, des services de mégadonnées, des services en matière de développement et d'opérations et des services de gestion du cycle de vie des TI, de manière à offrir une gamme plus complète de services aux clients actuels et potentiels. TELUS International renforce la capacité de TELUS de fournir à ses clients mondiaux des services de pointe différenciés qui s'alignent sur notre priorité d'offrir la meilleure expérience client qui soit à tous nos clients.

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

9.3 Hypothèses de TELUS pour 2018

En 2018, nous prévoyons une croissance du BAIIA du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires, en raison de la constante demande élevée à l'égard des services de transmission de données et de l'accès à Internet haute vitesse dans le cadre des produits et services de nos secteurs des services mobiles et des services filaires; de notre orientation stratégique soutenue à l'égard de nos capacités de base du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires (se reporter à la *rubrique 2.2*, « *Impératifs stratégiques* », à la *rubrique 3*, « *Priorité de la société* », et à la *rubrique 4*, « *Capacités* »); des importants investissements continus dans nos réseaux à large bande de premier plan; de nos efforts soutenus visant à accroître l'efficacité opérationnelle; et de la priorité soutenue que nous accordons à l'expérience client dans tous nos secteurs d'activité.

Nos hypothèses soutenant nos perspectives pour 2018 se basent, de façon générale, sur l'analyse de l'industrie présentée ci-dessus, y compris nos estimations de la croissance économique et de l'industrie des télécommunications (se reporter à la *rubrique 1.2*, « *Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités* »), sur nos résultats de 2017, ainsi que sur les tendances relativement auxquelles une analyse est présentée à la *rubrique 5*. Nos principales hypothèses comprennent ce qui suit :

- Croissance légèrement plus faible de l'économie au Canada en 2018, le taux de croissance estimé étant de 2,2 % (3,1 % en 2017). En ce qui concerne les provinces de l'ouest du Canada où nous sommes l'entreprise de service local titulaire (l'« ESLT »), le taux de croissance estimé de l'économie en Colombie-Britannique sera de 2,5 % en 2018 (3,4 % en 2017), et le taux de croissance de l'économie en Alberta sera de 2,4 % en 2018 (3,9 % en 2017).
- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorable importante.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des services mobiles et des services filaires dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse de la pénétration du marché des services mobiles au Canada.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, en raison du fait que les clients désirent une connectivité mobile accrue à Internet.
- Croissance des produits tirés des services mobiles découlant de la croissance des mises en service des abonnés aux services postpayés et des PMAA combinés.
- Pressions continues sur les frais d'acquisition et de fidélisation d'abonnés, qui varieront en fonction du nombre brut de mises en service et du volume des renouvellements par les clients, de l'intensification de la concurrence et des préférences des clients.
- Croissance continue des produits tirés des services filaires de transmission de données, qui découle de l'accroissement du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse et au service TELUS TV, de l'augmentation des vitesses et de l'élargissement de l'infrastructure à large bande, ainsi que de la croissance des services d'impartition des processus d'affaires et des solutions en santé.

- Baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix en raison du remplacement de la technologie et de l'utilisation accrue de forfaits interurbains ainsi que de la réduction des volumes des services de gros.
- Maintien de l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services.
- Régimes de retraite à prestations définies du personnel : charge au titre des régimes de retraite d'un montant d'environ 97 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel et d'un montant d'environ 14 millions de dollars comptabilisé dans les coûts de financement relativement au montant net des charges d'intérêts au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; taux de 3,40 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 3,50 % 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 50 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Coûts de restructuration et autres coûts d'environ 135 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 fidélisation, ainsi que des coûts d'intégration liés à l'acquisition de la clientèle d'une entreprise de services de sécurité résidentielle.
- Impôt sur le résultat : impôt sur le résultat calculé selon le taux d'imposition prévu par la loi applicable de 26,7 % à 27,3 % et paiements d'impôt en trésorerie d'environ 170 millions de dollars à 230 millions de dollars (191 millions de dollars en 2017). Les paiements d'impôt en trésorerie devraient demeurer relativement inchangés par rapport à 2017.
- Investissements supplémentaires dans l'infrastructure à large bande alors que nous avons presque atteint 50 % de notre cible au chapitre de la couverture, y compris l'élargissement de notre réseau à fibres optiques, ainsi que dans l'accroissement de la capacité et la mise à niveau du réseau 4G LTE, de même que des investissements dans les initiatives visant à assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes.
- Aucune enchère concernant le spectre pour les services sans fil n'est prévue en 2018.
- Stabilisation du taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain (77 cents US en 2017).

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

Nos services de télécommunications, de diffusion et de radiocommunication sont réglementés par les lois fédérales par le truchement de diverses autorités, y compris le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC »), Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), et la ministre du Patrimoine canadien.

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

Licences de radiocommunication et questions liées au spectre

ISDE réglemente, entre autres choses, l'attribution et l'utilisation de spectre des radiofréquences au Canada, et assure l'octroi des licences pour appareils radio et des licences pour l'utilisation des bandes de fréquence ou de voies radio à l'intérieur de différentes bandes de fréquence aux fournisseurs de services et aux utilisateurs privés. Le ministère établit également les conditions

de licence d'autorisation de radiocommunication, y compris les restrictions portant sur le transfert des licences de spectre mobile, les obligations concernant la couverture, les obligations concernant la recherche et développement, la communication de l'information annuelle et les obligations concernant le partage obligatoire avec les concurrents des services d'itinérance et des emplacements d'antennes.

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

Le 14 août 2015, ISDE a publié la *Décision sur la réattribution de la bande de 600 MHz*, avis SLPB-004-15. Dans sa décision, ISDE a annoncé qu'il a l'intention de participer à un processus conjoint de réattribution de la bande de fréquence de 600 MHz avec les États-Unis, et d'adopter la structure de répartition des bandes mobiles de fréquence de 70 MHz qui découlera de la mise aux enchères incitatives de la Commission fédérale des communications (« FCC »). Le 4 août 2017, ISDE a publié *Consultation sur un cadre technique, politique et de délivrance de licences concernant le spectre de la bande de 600 MHz*, document dans lequel il propose qu'une tranche de 30 MHz du spectre soit réservée aux fournisseurs de services propriétaires d'installations ayant une part de moins de 10 % du marché des abonnés des services mobiles. On ne s'attend pas à ce que des enchères concernant le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz soient tenues au Canada avant 2019, et il y a un risque élevé que les règles définitives joueront en faveur de certains fournisseurs.

Le 5 juin 2017, ISDE a publié *Consultation sur la libération du spectre des ondes millimétriques à l'appui de la technologie 5G*. On s'attend à ce que ISDE publie sa décision à l'égard de cette consultation en 2018 et procède ensuite à un processus de consultation visant les cadres de délivrance de licences (c'est-à-dire les règles concernant les enchères et les conditions de licence) pour les bandes de fréquence de 28 GHz et de 37 à 40 GHz. Il y a un risque que l'une des règles concernant les enchères jouera en faveur de certains fournisseurs.

Le 6 octobre 2017, ISDE a publié *Consultation sur les perspectives du spectre de 2018 à 2022*. Il y a un risque que les bandes déterminées comme propices aux services mobiles ne soient pas affectées aux services mobiles ou que leur affectation soit reportée.

Examens réglementaires et examens par le gouvernement fédéral

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

Décision du CRTC concernant l'examen du Code sur les services sans fil

Le 15 juin 2017, le CRTC a publié la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200*, « *Examen du Code sur les services sans fil* ». Les principales modifications apportées au Code sur les services sans fil ont trait à ce qui suit :

i) l'élimination des frais de déverrouillage et l'exigence selon laquelle tous les appareils vendus à compter du 1^{er} décembre 2017 doivent être déverrouillés; ii) des modifications à la gestion de la facture concernant la façon dont la limite de 50 \$ liée à l'utilisation de données et la limite de 100 \$ liée à l'itinérance de données sont calculées, et la façon dont le consentement relatif à une utilisation supplémentaire est obtenu; iii) des modifications de la période d'essai obligatoire pour les clients qui signent un contrat portant sur des services mobiles postpayés. Les modifications apportées au Code sur les services sans fil devaient être mises en œuvre au plus tard le 1^{er} décembre 2017. Le 16 novembre 2017, TELUS a présenté au CRTC une demande afin que le délai pour la mise en œuvre des nouvelles exigences en matière de gestion de la facture soit reporté jusqu'au 31 mars 2018. Le CRTC n'a pas encore pris de décision relativement à cette demande, mais nous ne nous attendons pas à ce que la décision ait une incidence importante sur TELUS, peu importe que le délai plus long soit accordé ou non. TELUS avait achevé le processus de mise en œuvre de toutes les autres exigences à la date limite, soit le 1^{er} décembre 2017.

Décision du CRTC d'exiger des remboursements au prorata

Le 5 mai 2016, le CRTC a publié la *Décision de télécom CRTC 2016-171*, « *Québecor Média inc. – Interdiction des politiques d'annulation de 30 jours – Demande concernant les remboursements au prorata en cas d'annulation de services* », dans laquelle il ordonne notamment que tous les fournisseurs de services versent des remboursements au prorata aux clients qui annulent les contrats relatifs aux services de télécommunications et de radiodiffusion auxquels ils sont abonnés. Cette décision était inattendue en ce qu'elle contredisait les lignes directrices fournies à TELUS et à des tiers par le personnel du CRTC

par suite de la décision rendue par le CRTC en 2014 relativement à l'interdiction de la période de préavis pour l'annulation des services et à la lumière des décisions antérieures concernant le Code pour les services sans fil et les politiques visant les préavis d'annulation, qui ne comportaient pas d'exigences en matière de remboursements au prorata. La décision a des répercussions sur les systèmes de facturation, et aucune période de transition n'est prévue aux fins de la mise en œuvre des changements requis. Le 4 juillet 2016, TELUS a déposé une demande auprès du CRTC, afin que lui soient fournies des lignes directrices et des clarifications selon lesquelles la décision ne s'applique pas aux services mobiles nécessitant le recours à un appareil ayant fait l'objet d'un financement, aux services fondés sur l'utilisation et aux services de téléphonie locale dans les circonscriptions réglementées. TELUS a également demandé un délai plus long pour la mise en application de cette décision. À la demande du CRTC, TELUS a présenté d'autres observations le 14 août 2017 et le 5 septembre 2017. Le CRTC n'a pas encore rendu de décision à cet égard. On ne s'attend pas à ce que l'incidence potentielle de cette décision soit significative.

Suivi relatif aux services filaires de gros

Le 22 juillet 2015, le CRTC a publié la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326*, « *Examen du cadre des services filaires de gros et des politiques connexes* ». La principale composante de cette décision tient au fait que le CRTC a ordonné la mise en place de services d'accès à Internet haute vitesse de gros dégroupés pour les fournisseurs de services Internet concurrents. Ces services comprendront l'accès aux installations FTTP. Cette exigence sera mise en place graduellement dans les diverses zones géographiques, en débutant par les principaux marchés de l'Ontario et du Québec, à savoir les territoires de desserte de Bell Aliant, de Bell Canada, de Cogeco, de Rogers et de Vidéotron. Le CRTC a amorcé une instance de suivi afin de déterminer les configurations techniques, les coûts et les tarifs de gros fondés sur les coûts qui sont appropriés dans ces régions.

Les instances de suivi concernant les installations FTTP prévues par la *Politique de télécom CRTC 2015-326* se poursuivent. L'examen des tarifs et les études de coûts connexes sont terminés pour ce qui est de Bell, Rogers, Vidéotron et Cogeco, et une décision devrait être rendue sous peu. Pour la deuxième phase, qui a trait aux services de gros au moyen d'installations FTTP pour le reste du Canada (y compris les territoires de desserte de TELUS), l'instance concernant la configuration technique a débuté en 2017. L'examen des tarifs et les études de coûts connexes seront effectués par la suite. TELUS ne s'attend pas à ce que la décision du CRTC ait une incidence défavorable significative à court terme. En raison de la mise en application graduelle de la fourniture de services de gros obligatoire ayant trait à l'accès à nos réseaux FTTP, il est encore trop tôt pour déterminer l'incidence à long terme de cette décision sur TELUS. La décision selon laquelle la fourniture de l'accès aux lignes locales dégroupées aux concurrents ne sera plus obligatoire et que la fourniture de l'accès à ces lignes sera éliminée progressivement au cours d'une période de transition de trois ans ne devrait pas avoir une incidence significative sur TELUS.

Tarifs d'itinérance liés aux services mobiles de gros

Le 5 mai 2015, le CRTC a déterminé qu'il réglementerait les tarifs d'itinérance liés aux services de gros basés sur la technologie GSM au pays que TELUS, Rogers et Bell facturent à d'autres fournisseurs de services mobiles. Le 23 novembre 2015, TELUS, Rogers et Bell ont déposé des propositions de tarifs définitifs basés sur la méthode d'établissement des coûts de la phase II du CRTC. Le CRTC devrait rendre une décision sous peu à l'égard des tarifs définitifs. Des tarifs provisoires ont été mis en place. Bien que TELUS ne s'attende actuellement pas à ce que la décision ait une incidence défavorable importante, elle évaluera cette incidence lorsque les tarifs d'itinérance définitifs liés aux services de gros auront été approuvés.

Ordonnance du gouverneur en conseil aux fins du réexamen par le CRTC des tarifs des services d'itinérance sans fil mobiles de gros visant les fournisseurs de services mobiles

Le gouverneur en conseil a ordonné au CRTC de réexaminer la *Décision de télécom CRTC 2017-56*, « *Tarifs des services d'itinérance sans fil mobiles de gros – Modalités définitives* ». Il a ordonné au CRTC de réexaminer cette décision de manière à déterminer si les réseaux Wi-Fi pourraient être considérés comme un réseau de rattachement dans le cas des fournisseurs de services mobiles qui cherchent à obtenir des services d'itinérance obligatoires.

Le réexamen par le CRTC devra être mené à terme au plus tard le 31 mars 2018. En réponse à cette demande, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2017-259*, « Réexamen de la décision de télécom 2017-56 concernant les modalités définitives applicables aux tarifs du service d'itinérance sans fil mobile de gros », et a amorcé une instance ayant pour but l'examen de cette question. Par suite de l'ordonnance du gouverneur en conseil, TNW Wireless Inc. a présenté une demande au CRTC afin que ce dernier ordonne à TELUS et Bell Mobilité de fournir des services d'itinérance de gros aux fins de la prestation de services principalement fondés sur la technologie Wi-Fi. Le CRTC rendra une décision dans l'*Avis de télécom 2017-259* et il déterminera ensuite si TNW Wireless est autorisée à obtenir des services d'itinérance obligatoires. L'instance mise en œuvre dans le cadre de l'*Avis de télécom 2017-259* a pris fin, et le Conseil devrait rendre une décision sous peu. Il est encore trop tôt pour déterminer l'incidence de cette décision sur TELUS. Cette décision pourrait accroître la concurrence au chapitre des services mobiles si l'itinérance obligatoire est approuvée. Le CRTC a précisé qu'il ne se prononcera pas sur la demande de TNW avant d'avoir rendu une décision concernant l'instance mise en œuvre dans le cadre de l'*Avis de télécom 2017-259*.

Retrait progressif du régime de subvention du service local

Le 6 avril 2017, CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2017-92*, dans le cadre duquel il sollicite des observations sur l'approche qu'il propose pour le retrait progressif du régime de subvention du service local, de même que sur les politiques connexes. Cet avis s'inscrit dans le cadre des activités de suivi découlant de la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496*, « Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne », publiée le 21 décembre 2016. TELUS demeure obligée de fournir des services téléphoniques locaux dans toutes les circonscriptions où nos concurrents n'offrent pas de services. TELUS a participé à cette instance dans le but d'obtenir une plus grande souplesse au chapitre des tarifs dans les zones de desserte à coût élevé réglementées advenant le retrait des subventions, et de s'assurer que nous serons indemnisés pour toute obligation de fournir des services. TELUS et d'autres parties ont présenté leurs observations finales relativement à cette instance le 29 septembre 2017. On s'attend à ce qu'une décision soit rendue en 2018. Il est actuellement trop tôt pour déterminer l'incidence potentielle de cette instance sur TELUS.

Élaboration du régime de financement de la large bande du CRTC

Le 25 avril 2017, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2017-112*, « Élaboration du régime de financement de la large bande du Conseil ». Cet avis fait suite à la décision « Les services de télécommunication modernes » publiée par le CRTC le 21 décembre 2016, dans laquelle ce dernier formule un nouvel objectif du service universel incluant des services d'accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles, et indique qu'il commencera à orienter ses cadres de réglementation non plus sur les services vocaux filaires, mais plutôt sur les services à large bande afin d'élargir la disponibilité et l'adoption des services d'accès Internet à large bande. Le CRTC a également énoncé, dans cette décision, ses opinions préliminaires à l'égard de l'élaboration d'un mécanisme de financement de la large bande. Dans l'*Avis de consultation 2017-12*, le CRTC a sollicité des observations sur diverses questions liées à l'élaboration du nouveau régime de financement de la large bande, y compris la gouvernance du nouveau fonds, les cadres de fonctionnement et de responsabilisation, ainsi que les critères d'admissibilité et d'évaluation des projets proposés. Le CRTC a également sollicité des observations sur ses opinions préliminaires concernant le nouveau régime de financement de la large bande décrit dans la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496*. TELUS a présenté ses observations finales le 18 décembre 2017 et attend la décision du CRTC. Il est actuellement trop tôt pour déterminer l'incidence potentielle de cette instance sur TELUS.

Réseaux 9-1-1

Le 29 mars 2016, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2016-116*, « Établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada ». Le CRTC a annoncé la mise en œuvre de cette instance visant à établir un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération, qui tiendra compte de l'évolution des besoins des Canadiens en matière de sécurité publique. Les services 9-1-1 de prochaine génération procureront aux Canadiens de nouvelles fonctions 9-1-1 novatrices. TELUS a participé à l'audience s'inscrivant dans le cadre de cette instance qui a

eu lieu au milieu de janvier 2017, et elle a présenté ses observations finales le 31 janvier 2017. L'examen effectué par le CRTC ne devrait pas avoir une incidence significative sur les activités de TELUS.

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

Le CRTC a amorcé un examen des études de coûts et des tarifs associés aux services d'accès haute vitesse de gros groupés, qui sont fournis par les entreprises de services locaux titulaires (les « ESLT ») et les câblodistributeurs sur leurs installations DSL et leurs installations de câblodistribution respectives aux FSI, lesquels revendent les services Internet haute vitesse. On s'attend à ce que les services de gros groupés soient supprimés progressivement lorsque les services de gros dégroupés auront été mis en place. Le CRTC a terminé son examen et devrait rendre une décision sous peu. L'issue de cet examen ne devrait pas avoir une incidence significative sur TELUS.

Questions en matière de radiodiffusion

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

TELUS a obtenu le renouvellement administratif des licences régionales aux fins de l'exploitation d'entreprises de distribution de radiodiffusion en Colombie-Britannique et en Alberta, qui proroge les conditions de ces licences jusqu'au 31 mai 2018. TELUS a déposé des demandes visant l'obtention de nouvelles licences aux fins de l'exploitation d'entreprises de distribution de radiodiffusion, de manière à pouvoir servir les marchés de la Colombie-Britannique et de l'Alberta dont le nombre d'abonnés excède le plafond d'abonnés de 20 000 donnant droit à une exemption; l'audience publique relative à ces demandes a eu lieu en octobre 2017. La licence régionale de TELUS aux fins de l'exploitation d'une entreprise de distribution de radiodiffusion au Québec expire en août 2018; dans le cadre du processus de renouvellement, TELUS a présenté une demande visant à retourner ses licences régionales à l'échelle de la province et à plutôt mener ses activités en vertu d'une exemption dans chacune des zones de desserte au Québec pour lesquelles elle possède actuellement une licence. En juillet 2014, le CRTC a approuvé notre demande de licence d'exploitation d'un service télé à la carte national (dont l'expiration prévue est le 31 août 2020). La licence de TELUS qui lui permet d'offrir un service de vidéo sur demande a été renouvelée jusqu'au 31 août 2023 dans le cadre de la Décision de radiodiffusion CRTC 2018-20.

Application du cadre de réglementation de l'intégration verticale

En septembre 2011, le CRTC a annoncé l'élaboration d'un cadre réglementaire pour répondre aux préoccupations soulevées par l'incitation potentielle à un comportement anticoncurrentiel par les entreprises qui sont à la fois propriétaires de services de programmation et de réseaux de distribution (entreprises de radiodiffusion intégrées verticalement). Le CRTC a ultérieurement mis en place un nouveau code de conduite par l'entremise de modifications apportées à divers règlements relatifs à la radiodiffusion et diverses ordonnances d'exemption de radiodiffusion. Par suite de l'instance liée à la conversation *Parlons télé* tenue en 2014, par le CRTC, ce dernier a élargi davantage sa capacité à composer avec les pratiques anticoncurrentielles en remplaçant le code de conduite par un nouveau Code sur la vente en gros qui a force de loi en vertu de conditions de licence. Ce nouveau Code sur la vente en gros comprend de nombreuses nouvelles dispositions concernant les pratiques abusives qu'utilisent les sociétés de radiodiffusion intégrées verticalement relativement à la fourniture de leurs services de programmation. Plus particulièrement, le nouveau Code sur la vente en gros établit une liste des comportements interdits et des critères utilisés pour déterminer la juste valeur de marché des services de programmation, afin de s'assurer que les entités intégrées verticalement ne peuvent pas gonfler artificiellement les coûts des services pour leurs concurrents. Bell Canada a été autorisée à interjeter appel de la décision du CRTC concernant le nouveau Code sur la vente en gros, et une audience à ce sujet auprès de la Cour d'appel fédérale a eu lieu le 14 novembre 2017.

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

notre service Télé OPTIK. Se reporter à « *Intégration verticale des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion* », à la rubrique 10.2.

Examen des politiques culturelles du Canada

Le 28 septembre 2017, la ministre du Patrimoine canadien a annoncé la mise en place d'un nouveau cadre stratégique du Canada créatif. Ce cadre a pour principal objet 1) d'investir dans les créateurs canadiens et les entrepreneurs culturels; 2) de promouvoir la découverte et la distribution de contenu canadien à l'échelle nationale et internationale; 3) de revitaliser la radiodiffusion publique et d'appuyer la diffusion de nouvelles locales. Dans le discours qu'elle a prononcé lors de l'annonce de ce nouveau cadre stratégique, la ministre a indiqué que le gouvernement fédéral ne comptait pas imposer une nouvelle taxe aux fournisseurs de services Internet similaire à la taxe sur les entreprises de distribution de radiodiffusion. En conséquence, ce nouveau cadre stratégique ne devrait pas avoir une incidence défavorable significative sur TELUS.

Examen et modernisation de la Loi sur la radiodiffusion et de la Loi sur les télécommunications

Dans le cadre de l'annonce de son budget le 22 mars 2017, le gouvernement fédéral a reconnu l'incidence de l'ère numérique sur les industries canadiennes des médias et de la radiodiffusion et a indiqué qu'il compte examiner et moderniser la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*, plus précisément en ce qui a trait à la création de contenu à l'ère numérique, à la neutralité du Net et à la diversité culturelle. Cette annonce cadre avec les consultations du CRTC concernant les modèles de distribution de l'avenir, comme il est décrit ci-dessous. L'annonce ne devrait pas avoir une incidence défavorable significative sur TELUS.

Le CRTC est tenu de présenter au gouvernement fédéral un rapport sur les modèles de distribution de l'avenir

Le 22 septembre 2017, le gouverneur en conseil (le cabinet fédéral) a déposé un décret en vertu de l'article 15 de la *Loi sur la radiodiffusion*, dans lequel il demande au CRTC de tenir des audiences et de lui présenter un rapport sur les modèles de distribution de l'avenir et sur la façon dont les Canadiens accèderont à la programmation. La date limite à laquelle le CRTC peut présenter son rapport au gouvernement fédéral est le 1^{er} juin 2018. Le 12 octobre 2017, le CRTC a amorcé un processus de consultation comportant deux phases; le processus écrit, qui

constitue la première phase, a débuté le 1^{er} décembre 2017. TELUS a participé à la première phase et participera à la deuxième phase au plus tard à la date limite du 13 février 2018. Le rapport que le CRTC présentera au gouvernement fédéral fera vraisemblablement partie du dossier aux fins de l'examen parallèle de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*, mais ce rapport ne devrait pas avoir une incidence défavorable significative sur TELUS.

Examen de la Loi sur le droit d'auteur et de la Commission du droit d'auteur

L'examen obligatoire quinquennal de la *Loi sur le droit d'auteur* devait avoir lieu en 2017, et le processus d'examen a été annoncé en décembre 2017. Les audiences devant être tenues par le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie en collaboration avec le Comité permanent du Patrimoine canadien devraient débuter au début de 2018. L'approche en matière de politique applicable au droit d'auteur repose traditionnellement sur un équilibre des intérêts des créateurs et des consommateurs. En conséquence, les modifications apportées à la *Loi sur le droit d'auteur* ne devraient pas avoir une incidence défavorable significative sur TELUS.

Négociations visant l'Accord de libre-échange nord-américain

Le Bureau du représentant américain au Commerce a publié un résumé des objectifs aux fins de la renégociation de l'Accord de libre-échange nord-américain (l'« ALENA ») entre le Canada, les États-Unis et le Mexique. Le gouvernement américain a repéré un certain nombre d'éléments, notamment le commerce des services (y compris les services de télécommunications), le commerce électronique des produits et services et la circulation transfrontalière des données, la propriété intellectuelle (y compris les droits d'auteur) et la politique sur la concurrence, qui sont susceptibles de faire l'objet de négociations. Le gouvernement canadien a depuis lors déterminé les dix priorités du Canada s'inscrivant dans le cadre de la renégociation de l'ALENA, et aucune de ces priorités ne prévoit d'objectifs détaillés en matière de télécommunications ou de propriété intellectuelle. En ce qui concerne les exemptions culturelles, le gouvernement du Canada a clairement énoncé qu'il s'engage à maintenir l'exemption culturelle existante prévue dans l'ALENA. Les négociations visant l'ALENA ont commencé et se poursuivent. Il reste encore à déterminer les questions qui feront l'objet de négociations, l'issue des négociations, et l'incidence potentielle des négociations de l'ALENA sur TELUS.

10 Risques et gestion des risques

10.1 Aperçu

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

Gouvernance et surveillance des risques par le conseil

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

Par ailleurs :

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

Gouvernance des risques et culture

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

Responsabilités liées à la gestion des risques

Nous avons recours à une démarche en plusieurs étapes pour assurer la gestion des risques, en vertu de laquelle les responsabilités sont partagées dans toute l'organisation. La première ligne de défense se compose de la haute direction et des cadres responsables de la gestion opérationnelle, dont les membres ont intégré la gestion des risques aux processus de base aux fins de la prise de décisions (y compris les processus liés à la planification stratégique) et aux activités quotidiennes. Nous avons établi des fonctions de gestion des risques et de conformité à l'échelle de l'organisation, y compris

les fonctions Finances, Affaires juridiques, Protection de la vie privée, Sécurité et Continuité des affaires, qui constituent la deuxième ligne de défense. Ces fonctions collaborent avec la direction afin de surveiller la conception et le fonctionnement des contrôles. Le service d'audit interne représente la troisième ligne de défense et fournit une assurance indépendante quant à l'efficacité et à l'efficacité des processus de gestion des risques et des contrôles visant tous les aspects de nos activités.

Définition des risques d'entreprise

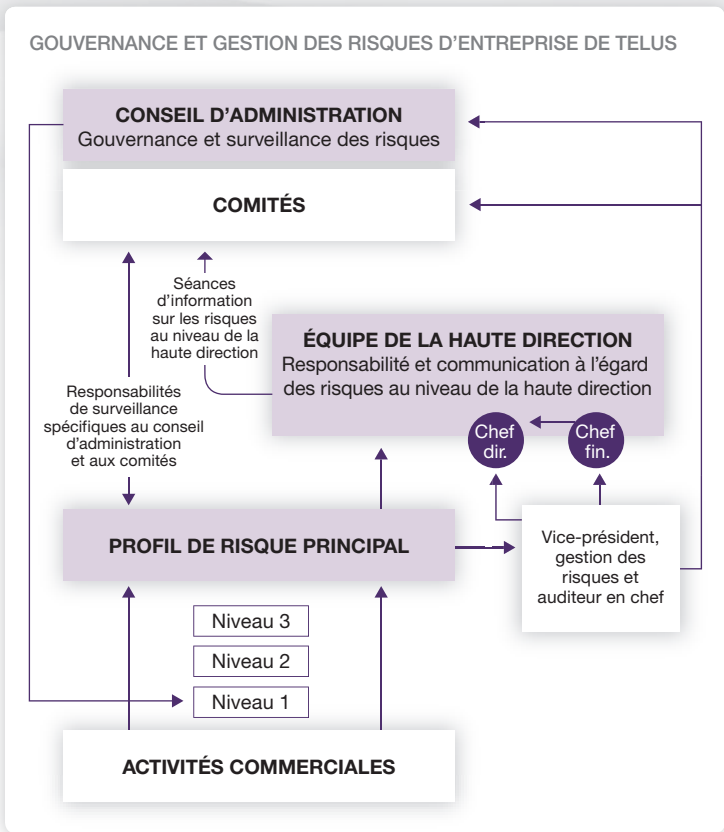
Nous définissons le risque d'entreprise comme le degré de risque lié à l'atteinte des principaux objectifs stratégiques, financiers, organisationnels et fonctionnels par rapport à l'efficacité et à l'efficacité des activités, à la fiabilité et à l'intégrité de l'information financière, au respect des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

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

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

Processus d'évaluation des risques et des contrôles

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



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

Niveau 1 : Évaluation annuelle des risques et des contrôles	Chaque année, nous entreprenons un examen exhaustif qui tient compte des entrevues menées auprès des cadres supérieurs, des informations issues de notre processus continu de planification stratégique, des audits internes et externes les plus récents, des activités de conformité à la SOX (loi Sarbanes-Oxley de 2002) et des activités de gestion des risques, ainsi que de l'évaluation des risques et des contrôles dans toute l'entreprise, laquelle s'aligne sur les cadres intégrés de gestion des risques d'entreprise et des contrôles internes du COSO (Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission). L'évaluation est largement distribuée à notre équipe de la haute direction (y compris à tous les vice-présidents directeurs et vice-présidents) ainsi qu'à un échantillon aléatoire de membres de l'équipe cadres et professionnels. En 2017, plus de 1 600 répondants ont participé à l'évaluation. Les risques principaux de l'entreprise sont repérés, définis et priorisés. L'intégration du goût pour le risque et de l'efficacité de la gestion des risques est évaluée pour chaque catégorie de risques et pour les risques de fraude. Des responsables des risques au niveau de la haute direction sont désignés pour chaque risque principal, et les responsabilités du conseil et de ses comités en matière de surveillance des risques sont définies dans la politique et dans les mandats du conseil. Les membres du conseil participent également à une évaluation annuelle afin de faire connaître leur point de vue sur les risques principaux avec lesquels nous devons composer et sur notre démarche en matière de gestion des risques d'entreprise, et d'évaluer notre goût pour le risque pour chaque catégorie de risques. Les résultats des évaluations sont communiqués à la haute direction, à notre conseil d'administration et au comité d'audit. Ces résultats orientent le développement de notre programme d'audit interne axé sur les risques, qui est approuvé par le comité d'audit. Les évaluations des risques sont aussi prises en compte lors du processus de planification stratégique, de gestion des risques au chapitre de nos activités d'exploitation et de gestion du rendement.
Niveau 2 : Évaluation trimestrielle des risques	Nous effectuons un examen trimestriel de l'évaluation des risques de concert avec nos responsables des risques au niveau de la haute direction et de nos principaux responsables des risques de toutes les unités fonctionnelles, en vue de saisir et de communiquer les risques d'entreprise qui changent, d'évaluer les points de vue concernant les risques inhérents et les risques résiduels, de mettre en évidence les activités d'atténuation des risques principaux et de fournir trimestriellement des informations à jour et des assurances au comité d'audit et aux autres comités concernés du conseil.
Niveau 3 : Évaluation modulaire des risques	Nous effectuons des évaluations modulaires des risques associés à des missions d'audit précises et mettons en œuvre diverses initiatives de gestion des risques et initiatives stratégiques et opérationnelles (notamment la planification stratégique, les projets et le système de gestion environnementale, les vérifications sur la sécurité, l'évaluation des plans de continuité de l'entreprise, l'évaluation du réseau et de la vulnérabilité des TI de même que l'évaluation des risques en matière de fraude et d'éthique). Les résultats des évaluations des risques propres aux missions sont analysés, priorisés, mis à jour et intégrés au profil de risque principal ainsi qu'aux politiques et aux processus tout au long de l'exercice.

Risques principaux et incertitudes

Les rubriques qui suivent résument nos risques principaux et les incertitudes, ainsi que nos activités connexes visant à atténuer les risques. L'importance de ces risques est telle que ces risques, à eux seuls ou conjugués à d'autres, pourraient avoir une incidence importante sur nos activités d'exploitation, nos résultats, notre réputation et notre marque, ainsi que sur les évaluations dont se servent les analystes en placements pour évaluer TELUS.

Bien que nous soyons d'avis que les mesures prises pour atténuer les risques décrits dans chaque section sur les risques ci-dessous sont raisonnables, rien ne garantit que ces mesures permettront d'atténuer ou d'éliminer les risques décrits de façon efficace ni que de nouveaux faits et risques n'auront pas une incidence importante sur nos activités ou sur nos résultats financiers. Les énoncés prospectifs présentés dans la présente rubrique et ailleurs dans le présent rapport de gestion sont fondés sur l'hypothèse selon laquelle nos mesures d'atténuation des risques seront efficaces. Se reporter à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs*.

10.2 Concurrence

Expérience client

La fidélisation de notre clientèle et la probabilité que nos clients recommandent TELUS reposent sur notre capacité à fournir une expérience en matière de services qui répond aux attentes des clients ou qui dépasse ces attentes. En conséquence, si notre expérience en matière de service ou nos pratiques de vente ne nous permettent pas de répondre à ces attentes ou de les dépasser, cela pourrait ternir la réputation et la marque de TELUS et entraîner une hausse des taux de désabonnement. De plus, notre rentabilité pourrait être touchée de façon défavorable si les ajouts nets d'abonnés diminuent ou si les coûts engagés pour acquérir et fidéliser les clients augmentent.

Atténuation des risques : Nous mettons l'accent sur nos initiatives accordant la priorité aux clients et sur notre objectif visant à gagner notre place de chef de file de l'industrie pour ce qui est de la probabilité que nos clients nous recommandent. De plus, 55 % de notre carte de pointage est pondérée de manière à favoriser l'engagement du personnel et à améliorer l'expérience client. Des régimes de rémunération juste et efficace font partie des moyens de susciter un fort engagement de la part des membres de l'équipe, et comprennent une évaluation de la façon dont nous servons les clients, laquelle repose sur la rétroaction de ces derniers. Afin d'améliorer l'expérience client, nous continuons d'investir dans nos produits et services, dans la fiabilité des systèmes et du réseau, dans les membres de l'équipe et dans l'amélioration des systèmes et des processus. De plus, nous nous efforçons de lancer des produits et services novateurs, d'améliorer les services existants à l'aide de forfaits groupés et d'investir dans des initiatives axées sur l'expérience client afin d'accroître la transparence et la simplicité de nos services pour les abonnés, dans le but de nous aider à différencier davantage nos services par rapport à ceux de nos concurrents. En ce qui a trait aux pratiques de vente de TELUS, le principal objectif au chapitre de la performance des membres de l'équipe occupant des postes de vente dans les centres d'appel de TELUS concerne le niveau de satisfaction de la clientèle. TELUS a mis en œuvre une politique exigeant que chaque client profite de tout nouveau service de TELUS pendant un minimum de 60 jours avant que le représentant du service à la clientèle soit récompensé d'une quelconque façon. (Se reporter à la *rubrique 2.2 « Impératifs stratégiques »*, et à la *rubrique 3, « Priorités de la société »*.)

La vive concurrence dans le secteur des services sans fil devrait se poursuivre

À la fin de 2017, huit entreprises concurrentes dans le secteur des services mobiles propriétaires d'installations, trois entreprises nationales, en incluant TELUS, Rogers et Bell, et cinq autres entreprises régionales, exerçaient des activités au Canada. (Se reporter à « *Aperçu des concurrents* », à la *rubrique 4.1*.) Freedom Mobile, une entreprise détenue par Shaw Communications, entraînera une intensification de la concurrence au chapitre des services mobiles dans les grands marchés urbains de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'Ontario. De plus, les entreprises nationales exercent chacune leurs activités sous trois marques distinctes afin de mieux faire face à la concurrence dans les divers segments du marché. À la fin de 2017, BCE a lancé sa troisième marque, Lucky Mobile, un nouveau service visant le segment des services prépayés. Ce service sera initialement offert aux clients

en Colombie-Britannique, en Alberta et en Ontario, et il devrait intensifier davantage la concurrence au chapitre des services prépayés.

Également en 2017, BCE a conclu l'acquisition de Manitoba Telecom Services (« MTS »). Cette transaction prévoyait également la vente de certains abonnés des services mobiles de MTS et magasins de détail à TELUS et à Xplornet Communications. Dans le cadre de l'obtention des approbations réglementaires, BCE a également cédé à Xplornet certaines licences de spectre pour les services sans fil auparavant détenues par MTS.

Les concurrents qui offrent des services mobiles ont tous recours à diverses offres promotionnelles afin d'attirer des clients, y compris des rabais sur le prix des appareils et sur les forfaits, l'affectation de quantités de données importantes, des tarifs fixes pour les services de transmission de la voix et de données, ainsi que des services groupés avec d'autres services filaires. Ces activités promotionnelles, conjuguées à l'intérêt constant des consommateurs pour les téléphones intelligents ayant une plus grande valeur, ainsi qu'à l'incidence de la faiblesse continue du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain, pourraient continuer d'entraîner une hausse des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés. Des forfaits plus inclusifs, y compris l'affectation de quantités de données plus importantes pour le partage de données et les services de transmission de données en itinérance internationale, de même que le remplacement de la technologie en faveur des réseaux Wi-Fi qui sont de plus en plus disponibles, pourraient entraîner des pressions sur l'utilisation des services de transmission de données, et donner lieu à des pressions sur les produits mensuels moyens par appareil d'abonné (« PMAA ») et sur le taux de désabonnement des clients. (Se reporter à « *Tendances et caractère saisonnier – services mobiles* », à la *rubrique 5.4*.) Par ailleurs, les modifications apportées au Code sur les services sans fil (se reporter à « *Examens réglementaires et examens par le gouvernement fédéral* », à la *rubrique 9.4*), y compris l'élimination des frais de déverrouillage et l'exigence selon laquelle tous les appareils vendus à compter du 1^{er} décembre 2017 doivent être déverrouillés, pourraient accroître le risque que des désabonnements se produisent.

Nous prévoyons également une intensification de la concurrence en raison de l'utilisation de spectre sans licence aux fins de la prestation de services de transmission de données à plus haute vitesse, notamment les réseaux Wi-Fi visant la prestation aux abonnés de services de divertissement en dehors des foyers. Par ailleurs, les exploitants de systèmes de communication par satellite tels que Xplornet ont accru leurs capacités d'accès aux services Internet haute vitesse en lançant des satellites à grande puissance. Se reporter également à la *rubrique 9.4, « Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des télécommunications »*.

Atténuation des risques : Nos réseaux 4G mobiles couvrent environ 99 % de la population canadienne, en vertu d'ententes de réseau conclues avec Bell Canada et SaskTel. Les technologies 4G mobiles nous ont permis d'établir et de maintenir une solide position en ce qui a trait au choix de téléphones intelligents et d'appareils de transmission de données et d'élargir l'accès aux services d'itinérance dans plus de 225 pays. Les vitesses accrues de téléchargement de données liées à ces technologies permettent la prestation du service Télé OPTIK Mobile, lequel donne l'accès à des services de divertissement à l'aide d'appareils mobiles lorsque les abonnés se trouvent en dehors de la zone de couverture des réseaux Wi-Fi.

Afin d'être plus concurrentiels en ce qui a trait à la prestation de services à divers segments du marché, nous offrons également des services sous deux marques dérivées, soit Koodo Mobile et Public Mobile. Ces deux marques s'ajoutent à notre marque de service intégral TELUS. En misant sur nos trois marques au moyen de propositions de valeur ciblées et de canaux de distribution distincts, y compris des canaux sur le Web, nous estimons être bien positionnés pour livrer concurrence aux autres fournisseurs de services mobiles.

Nous poursuivons notre stratégie à long terme rigoureuse, qui vise à investir dans les secteurs de croissance de notre société et à assurer la mise à exécution de nos initiatives visant à accorder la priorité aux clients. Nous comptons poursuivre la commercialisation et la distribution de services mobiles innovateurs et différents; nous avons également l'intention d'offrir des services mobiles groupés (p. ex., voix, messagerie textuelle et données), y compris des forfaits de partage des données, d'investir dans notre vaste réseau et dans nos systèmes afin de prendre en charge le service à la clientèle, de développer

des technologies, d'investir dans nos canaux de distribution et d'acquérir du spectre de manière à faciliter l'élaboration de services et l'expansion du nombre de nos abonnés, et de composer avec la demande croissante visant l'utilisation des services de transmission de données. Nos investissements dans le réseau à fibres optiques permettent la prise en charge de la technologie des petites cellules de manière à améliorer la couverture, la capacité et les liaisons terrestres et à nous préparer à une évolution plus efficace et rapide vers un réseau 5G convergent. De plus, nous poursuivons nos initiatives d'efficacité opérationnelle afin de favoriser l'amélioration du BAIIA (se reporter à « *Restructurations et intégration des acquisitions* », à la rubrique 10.6).

Concurrence au chapitre des services filaires de transmission de la voix et de données

Nous nous attendons à ce que la concurrence demeure intense de la part des fournisseurs de services de téléphonie traditionnels, de services de transmission de données, de services IP et de services de technologies de l'information (« TI »), ainsi que des concurrents offrant des services VoIP, qui ciblent aussi bien le marché des consommateurs que le marché des affaires. Cette intensification de la concurrence, y compris le recours à diverses offres promotionnelles, crée également des pressions sur les PMAA, le taux de désabonnement, ainsi que sur les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés.

L'industrie poursuit sa transition de l'infrastructure existante des services de transmission de la voix vers les services de téléphonie IP et les communications unifiées, et des plateformes de données existantes vers les plateformes de données bien établies telles que les services Ethernet, les réseaux privés virtuels IP, les plateformes de commutation multiprotocole par étiquette IP et les nouvelles solutions de réseautage défini par logiciel. Ces transitions continuent de créer aussi bien des incertitudes que des occasions. Les produits et les marges liés aux services de transmission de données existants continuent à diminuer. Ces baisses n'ont été que partiellement neutralisées par l'accroissement de la demande ou la migration accrue des clients vers les plateformes IP qui sont également soumises à des pressions à la baisse sur les tarifs, à des marges réduites et à l'évolution de la technologie. D'importantes dépenses d'investissement doivent être engagées dans l'infrastructure des services filaires afin de faciliter le processus de transition en cours.

Marché des affaires

Dans le marché des affaires du secteur des services filaires, la concurrence continue de la part des entreprises concurrentes traditionnelles propriétaires d'installations est fondée sur l'étendue et la fiabilité de leur réseau, tandis que la concurrence de la part des fournisseurs de services par contournement est axée sur les prix, sur la souplesse et sur la facilité d'utilisation. Étant donné qu'ils ont effectué des investissements importants dans les services voix sur IP (« VoIP »), dans les services de sécurité et dans les services TI à l'intention des clients d'affaires, les câblodistributeurs concurrents ont recours à des tarifs réduits pour favoriser l'acquisition et la fidélisation des clients. Par ailleurs, de plus importants fournisseurs de services infonuagiques tels que Amazon et Microsoft tirent parti de leur portée mondiale pour proposer des services infonuagiques et des services d'entreposage de données à faible coût, mais elles ne possèdent toutefois pas les capacités étendues et approfondies en vue d'offrir des solutions intégrées, ni ne bénéficient du soutien local en matière de mise en œuvre et d'adoption requis pour que les clients réalisent la pleine valeur de leurs investissements dans des services de TI et de sécurité gérés. L'évolution rapide des technologies comme les réseaux définis par logiciel et les fonctions réseau virtualisées, permet la superposition de nouveaux services dans des solutions centrées sur les services infonuagiques. L'évolution des besoins des clients représente à la fois une occasion de croissance et un risque en ce qui a trait aux produits tirés des services de transmission de la voix et des services de transmission de données existants de TELUS, tandis que les entreprises cherchent à faire migrer leurs lignes téléphoniques fixes, leurs services interurbains et leurs services de messagerie vocale vers le nouveau paradigme du marché des solutions centrées sur le nuage.

Marché des consommateurs

Dans le marché des services filaires pour les consommateurs, les câblodistributeurs et d'autres concurrents continuent d'offrir des services locaux résidentiels VoIP, des services interurbains, l'accès Internet haute vitesse et, dans certains cas, des services mobiles groupés assortis de tarifs mensuels

réduits, en plus de leurs services de diffusion existants et de leurs services de télévision par satellite. En 2017, Shaw Communications, notre principal câblodistributeur concurrent en Alberta et en Colombie-Britannique, a continué d'offrir des offres promotionnelles assorties de rabais importants, y compris des offres de services groupés Internet et BlueSky TV. Le service BlueSky TV est le service de télévision de prochaine génération de Shaw, pour lequel cette dernière a obtenu une licence relative à une plateforme développée par Comcast, un câblodistributeur américain. En 2017, d'autres câblodistributeurs canadiens, y compris Rogers Communications et Québecor, ont annoncé qu'ils comptent obtenir une licence aux fins de la prestation de services de télévision sur la plateforme de Comcast. Rogers prévoit amorcer le déploiement de son service de télévision de prochaine génération en 2018, et Québecor n'a pas encore annoncé son calendrier de déploiement. Par ailleurs, les câblodistributeurs concurrents au Canada continuent d'accroître la vitesse de leurs services Internet haute vitesse et poursuivent le lancement de leurs services Wi-Fi dans les régions métropolitaines. Dans une moindre mesure, d'autres concurrents non-propriétaires d'installations offrent des services VoIP locaux et interurbains sur Internet et revendent des solutions d'accès Internet haute vitesse. Les innovations technologiques se sont traduites par une amélioration considérable de la performance et de la vitesse des services d'accès à Internet par satellite, et cela a grandement accru leur compétitivité. Xplornet a récemment lancé un satellite à large bande 4G à haut débit en orbite basse, qui lui permet d'offrir des services d'accès Internet haute vitesse dont les vitesses et la performance sont comparables ou supérieures à celles des services filaires d'accès à Internet disponibles. La diminution de nos lignes résidentielles d'accès au réseau devrait se poursuivre, en raison de cette concurrence et du remplacement continu de la technologie en faveur des services mobiles et des services VoIP. La réduction des produits tirés des services de transmission de la voix existants devrait également se poursuivre. Nous nous attendons au maintien d'une concurrence intense sur le marché des consommateurs.

Atténuation des risques : Afin d'améliorer notre position concurrentielle, nous effectuons des investissements importants dans nos infrastructures à large bande pour les services filaires, y compris le branchement direct d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre réseau gigabit à fibres optiques. Ces investissements nous permettent de répondre à la demande des clients pour des vitesses Internet plus élevées, y compris les vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques, d'élargir la couverture et d'accroître la vitesse de notre service Internet haute vitesse, et d'accroître la couverture, la capacité et le contenu de nos services de télévision sur IP, y compris le service Télé OPTIK, en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec, et de notre service Pik TV dans l'ouest du Canada (se reporter à « *Télédiffusion* » ci-dessous). De plus, nous offrons à nos clients dans les collectivités mal desservies un service Internet mobile fixe sur notre réseau LTE, qui accroît davantage la portée de notre réseau à large bande. Nos investissements dans le réseau à large bande étendent la portée et la fonctionnalité de nos solutions d'affaires et de nos solutions en santé, et permettront la prise en charge d'une évolution plus efficace et rapide vers la technologie 5G convergente.

Nos offres de services de télévision sur IP et de services groupés nous aident à attirer des abonnés au service Internet et à atténuer les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau. Le service TELUS TV Satellite offert en Colombie-Britannique et en Alberta, que nous sommes en mesure d'offrir en vertu d'une entente conclue avec Bell Canada, complète l'élargissement de la couverture de notre service TV sur IP et nous permet de servir les foyers dans les régions où le service TV sur IP n'est actuellement pas disponible. Nous continuons également d'investir dans d'autres initiatives de développement de produits, y compris les solutions Maison branchée telles que les systèmes de sécurité et de surveillance résidentielles, et les solutions de Santé grand public. En 2017, nous avons lancé Pik TV, un nouveau service de télévision à installer soi-même créé afin de plonger au cœur de l'environnement en mutation où le contenu est de plus en plus accessible à l'aide de services par contournement. Le nouveau service de télévision procure une offre rehaussée aux clients qui ont annulé leurs services de télévision ou qui ne se sont jamais abonnés à des services de télévision. Les clients abonnés à Pik TV peuvent accéder à du contenu en direct et à des chaînes sur demande, ainsi qu'aux populaires services par contournement et à certaines autres applications, et l'appli Pik TV permet aux clients en mouvement de regarder certaines chaînes sur leur

tablette ou leur téléphone intelligent. Pik TV complète notre gamme intégrale de services Télé OPTIK. Nous poursuivons par ailleurs l'élargissement des capacités liées au contenu de notre service de télévision grâce à un plus grand choix et une plus grande flexibilité en offrant des chaînes spécifiques au moyen de forfaits Thématiques et des chaînes sur une base individuelle, en accroissant le contenu multiculturel, ainsi qu'en adoptant les solutions de services par contournement et en les proposant directement au moyen du décodeur et en offrant du contenu ultra-haute définition 4K.

Nous continuons d'accroître nos capacités dans le marché des affaires, grâce à des initiatives prudentes en matière de développement de produits, y compris de nouvelles solutions infonuagiques évoluées, à des acquisitions et à des partenariats, à la priorité accordée aux marchés verticaux clés (secteur public, secteurs des soins de santé, des services financiers et de l'énergie, et services de gros aux entreprises de télécommunications) et à l'expansion de solutions dans le marché des entreprises, ainsi qu'à notre approche modulaire dans le marché des petites et moyennes entreprises (« PME ») (y compris l'offre de services tels que Connexion Affaires TELUS) et aux solutions Internet des objets (« IdO »). Nous avons également mis en œuvre des plans de fidélisation de la clientèle visant à atténuer les pertes de clients d'affaires dont les besoins évoluent. Grâce à TELUS Santé, nous tirons parti de nos systèmes et de nos solutions exclusives, ainsi que de solutions de tiers, afin d'élargir notre présence dans le secteur des soins de santé, et de bénéficier des investissements effectués par les gouvernements au chapitre de la cybersanté. De plus, par l'entremise de nos services d'impartition des processus d'affaires et de nos centres de service à la clientèle multisites, nous facilitons une expérience se traduisant pour nos clients par des efficacités, par des réductions de coûts et par une croissance des activités.

Le remplacement de la technologie pourrait être préjudiciable à la part de marché, au volume et à la tarification

Nous devons composer avec le remplacement de la technologie dans tous les principaux secteurs d'activité et segments de marché, y compris le marché des consommateurs, le marché des PME, et le marché des grandes entreprises.

Les progrès technologiques estompent les frontières entre les services de radiodiffusion, les services Internet et les télécommunications (se reporter à la rubrique 10.3, « Technologie »). Les entreprises de télécommunications qui offrent des services mobiles et les câblodistributeurs continuent d'élargir leurs gammes de services et de lancer des plateformes de services de télévision de prochaine génération, ce qui se traduit par l'intensification de la concurrence au chapitre de l'accès à Internet haute vitesse sur les marchés résidentiels et sur certains marchés des PME, ainsi qu'en ce qui concerne les services de télévision ainsi que les services d'accès locaux et les services interurbains. Les fournisseurs de contenu par contournement tels que Netflix, Amazon Prime Video et YouTube se livrent concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs, ce qui pourrait accélérer le débranchement des services de télévision ou se répercuter sur la croissance du nombre d'abonnés et des produits liés à nos services de télévision et de divertissement. La baisse des PMAA tirés des services mobiles de transmission de la voix se poursuit, en raison notamment du remplacement de la technologie en faveur de la messagerie textuelle et des applications de services par contournement. Nous nous attendons à ce que la pression de l'industrie découlant des efforts déployés pour attirer des clients, ainsi que de la distribution de contenu, ainsi que des coûts et des tarifs liés au contenu, se poursuive à l'échelle de la plupart des catégories de produits et services et des segments de marché.

Atténuation des risques : Nos initiatives de services multimédias de TV sur IP et de services par contournement nous permettent d'offrir la prochaine génération de services TV sur IP et, fait d'autant plus important, elles lient notre environnement de services par contournement à une plateforme, qui permet à TELUS d'offrir facilement des services par contournement tels que Netflix et YouTube. Elles facilitent également l'offre de contenu multimédia en nuage et de tous les types de services sur demande, à l'aide de n'importe quel appareil et de n'importe quel réseau. En surveillant activement les faits nouveaux et les activités de prototypage internes concernant la concurrence au chapitre des produits et des marchés géographiques, nous pouvons rapidement rivaliser avec les services offerts par nos concurrents et tirer parti de notre gamme complète de solutions intégrées de services mobiles et de services filaires et de notre présence à l'échelle nationale; nous surveillons également les fournisseurs

de services de télécommunications à l'échelle mondiale afin de savoir quels services par contournement de prochaine génération ils offrent. Afin d'atténuer les pertes liées aux services existants que nous offrons dans les régions où nous sommes l'entreprise titulaire, soit la Colombie-Britannique, l'Alberta et l'est du Québec, nous effectuons des investissements dans nos réseaux à large bande, y compris notre réseau à fibres optiques, afin d'accroître les vitesses, d'améliorer la fiabilité du réseau, d'accroître notre présence et de fournir une expérience client sans pareille dans l'industrie. Nous continuons également à rehausser nos produits et services et à offrir des produits et services novateurs comme Pik TV, à favoriser le contenu ultra-haute définition 4K, à proposer des offres groupées intégrées dans tous nos services et à investir dans des initiatives axées sur les clients afin d'améliorer l'expérience client. Nous cherchons toujours à adopter de nouvelles technologies et de nouveaux produits afin d'améliorer l'efficacité de nos services.

Télédiffusion

Nous offrons des services de télévision sur IP à plus de trois millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en l'Alberta et dans l'est du Québec, et nous poursuivons le lancement ciblé de ce service dans de nouvelles régions. Nos services de télévision offrent une grande interactivité et des avantages sur le plan de la personnalisation par rapport aux services de câblodistribution, et nous avons acquis une importante part du marché, le nombre d'abonnés s'élevant à plus de 1,0 million au 31 décembre 2017. Toutefois, rien ne garantit que nous pourrions maintenir une croissance du nombre d'abonnés ni que la croissance prévue des produits et l'amélioration de l'efficacité opérationnelle se concrétiseront, dans le contexte d'un taux de pénétration élevé du marché au sein de l'industrie, d'un recul général du marché des services de télévision payés et des mesures prises par nos concurrents et fournisseurs de contenu. De plus, la concurrence au chapitre des services par contournement, ainsi que le piratage de contenu et le vol de signaux, pourraient également se répercuter sur la croissance du nombre d'abonnés et des produits en accélérant le débranchement des services de télévision ou en réduisant les dépenses liées à ces services.

Atténuation des risques : Nous avons élargi le marché potentiel pour nos services de télévision sur IP en procédant au déploiement de technologies à large bande évoluées, y compris l'élargissement continu de notre réseau à fibres optiques dans les foyers et les entreprises des collectivités situées en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec. Nous continuons d'ajouter de nouvelles fonctions et capacités à nos services de télévision, y compris des offres de services par contournement tels que Netflix et YouTube, et de renforcer notre position de chef de file dans l'ouest du Canada en ce qui a trait au nombre de nos canaux linéaires haute définition, à nos services vidéo sur demande et au contenu ultra-haute définition 4K.

Intégration verticale des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion

Nous ne cherchons pas à devenir un propriétaire de contenu de radiodiffusion à l'heure actuelle, mais certains de nos concurrents sont propriétaires d'actifs offrant du contenu de radiodiffusion et continuent d'acquérir de tels actifs. Il se pourrait qu'une plus importante intégration verticale fasse en sorte que nous n'ayons pas accès à du contenu, ou que nous soyons obligés de payer des prix gonflés ou de nous conformer à des modalités non attrayantes pour acquérir du contenu.

Atténuation des risques : Notre stratégie consiste à grouper et à intégrer du contenu et des applications et à les rendre accessibles de manière à ce que nos clients puissent en profiter en temps opportun au moyen de divers appareils. Nous croyons qu'il n'est pas nécessaire d'être propriétaire du contenu pour pouvoir l'offrir aux clients d'une manière attrayante sur le plan économique, pour autant que les balises réglementaires concernant l'intégration verticale établies par le CRTC soient appliquées rigoureusement et au moment opportun, afin d'éviter que les entreprises concurrentes intégrées verticalement n'aient recours à des pratiques abusives.

Nous favorisons l'application d'un régime en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*, qui permet de s'assurer que tous les consommateurs canadiens continuent de bénéficier d'un accès équitable au contenu de radiodiffusion, quel que soit le distributeur ou la plateforme de leur choix. Nous continuons de préconiser la mise en œuvre rigoureuse et au moment opportun des balises réglementaires concernant l'intégration verticale établies par le CRTC, et l'application judicieuse d'autres balises, au besoin. De plus, nous intervenons

activement en ce qui concerne le renouvellement des licences de radio-diffusion des entreprises concurrentes intégrées verticalement (se reporter à « *Application du cadre de réglementation de l'intégration verticale* », à la rubrique 9.4, « *Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des télécommunications* »).

10.3 Technologie

La technologie est un moteur puissant pour nos activités. Toutefois, l'évolution de la technologie amène aussi bien des risques et des incertitudes que des occasions. Nous maintenons des stratégies à court et à long terme en vue d'optimiser nos choix en matière de technologie et son utilisation en temps opportun, tout en réduisant au minimum les coûts, les risques et les incertitudes connexes. Vous trouverez ci-après les principaux risques et incertitudes liés à la technologie avec lesquels TELUS doit composer, ainsi qu'une description des mesures que nous avons prises afin de faire face à ces risques de façon proactive.

La forte demande visant les services de transmission de données pose un défi pour les réseaux mobiles, et elle pourrait entraîner une hausse des coûts liés à la prestation de ces services

La demande à l'égard de services mobiles de transmission de données continue à s'accroître rapidement, en raison de la hausse du taux de pénétration des services à large bande, d'une plus grande demande à l'égard de la connectivité personnelle et des réseaux sociaux, des prix de plus en plus abordables des téléphones intelligents et des appareils de transmission de données à fort trafic ainsi que du plus grand choix de ces téléphones et appareils, des services et applications multimédias à contenu plus riche, les services lD/O [y compris les applications machine à machine (« M2M ») permettant la transmission de données et les autres technologies prêt-à-porter], la croissance des services infonuagiques ainsi que de la concurrence concernant les tarifs pour les services mobiles. En raison de la très forte concurrence dans le marché des services mobiles au Canada, nous nous attendons à ce que la croissance des produits tirés des services mobiles de transmission de données soit plus lente que la croissance de la demande à l'égard des services à large bande. Ainsi, selon le Rapport de surveillance des communications 2017 du CRTC, l'utilisation moyenne de données par abonné sur les réseaux mobiles sans fil a augmenté de 25 % en 2016, tandis que les revenus des services de transmission de données de détail se sont accrus de 9,4 % au cours de la même période. L'accroissement des niveaux de trafic de données et le rythme rapide auquel les appareils de transmission de données sont développés représentent des défis en ce qui concerne l'offre d'une capacité adéquate et le maintien de niveaux de service élevés.

Atténuation des risques : Nos investissements continus dans le réseau 4G LTE, y compris la technologie LTE évoluée, ainsi que nos investissements essentiels dans les capacités 5G qui en sont à un stade peu avancé, nous permettent de gérer la demande en matière de capacité en utilisant le spectre que nous détenons de manière plus efficace. Nous prévoyons mettre en place d'autres technologies fondées sur des normes aux fins du déploiement commercial de ces réseaux, afin d'offrir des solutions de connectivité dont le rendement est plus élevé. En outre, nos investissements dans les réseaux IP, dans les liaisons terrestres pour stations cellulaires fondées sur les technologies IP/la fibre, y compris nos petites cellules, et dans une infrastructure radio dotée de logiciels évolutifs, nous permettent de prendre en charge la migration vers les technologies LTE évoluées. L'élargissement des technologies LTE évoluées devrait accroître davantage la capacité et la vitesse du réseau et se traduire par une réduction des coûts par mégaoctet et par des services et applications multimédias à contenu plus riche, ainsi que par la prestation d'une expérience client supérieure. Notre réseau 4G LTE couvre 99 % de la population canadienne, en hausse par rapport à 97 % à la fin de 2016. Notre réseau LTE évolué couvre pour sa part 88 % de la population canadienne, en hausse par rapport à 74 % à la fin de 2016.

Les investissements dans les infrastructures de réseau mobile seront de plus en plus axés sur des systèmes fondés sur des technologies de virtualisation des fonctions réseau (« NFV ») qui offrent une plus grande capacité de traitement et de stockage, une plus grande résilience et une conception des logiciels plus flexible. Notre migration de grande envergure vers des centres de données nationaux, répartis sur le plan géographique, dotés de capacités de traitement et de stockage prêtes à l'emploi sur le marché permettent

l'utilisation des technologies NFV et des technologies de réseautage défini par logiciel (« SDN ») à grande échelle, ce qui nous permettra de virtualiser la plus grande partie de notre infrastructure, et facilitera la mise en place d'un plan de contrôle commun aux fins de la coordination de nos réseaux virtualisés et non virtualisés. Nous structurons les capacités en matière d'intelligence et de contenu de manière à ce qu'elles résident à la lisière de notre réseau de communication mobile, à proximité de nos clients. Nos capacités de traitement et de stockage distribuées à plus petite échelle permettent une prestation de services améliorée et plus rapide, et nous continuons de gérer le besoin traditionnel de constamment faire évoluer l'infrastructure de réseau central fondée sur les technologies IP/la fibre.

La croissance rapide des volumes de transmission mobile de données nécessite l'utilisation optimale et efficace de notre spectre, que nous avons plus que doublé par suite de l'acquisition de licences de spectre concernant le spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz, le spectre des SSFE-3 et le spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz, dans le cadre des enchères de spectre pour les services sans fil tenues en 2014 et en 2015, et nous fournissons une capacité additionnelle en vue d'atténuer les risques liés à l'accroissement du trafic de données. Nous avons amorcé le déploiement du spectre dans les bandes de fréquence de 700 MHz et de 2 500 MHz, et nous prévoyons utiliser les autres licences de spectre acquises ces dernières années, ainsi que le spectre supplémentaire sans licence, en fonction de l'évolution des écosystèmes de réseaux et d'appareils. Les licences de spectre utilisées antérieurement pour notre réseau AMRC sont actuellement réaffectées à la technologie LTE. Notre service Wi-Fi public s'intègre de plus en plus de façon uniforme à notre réseau 4G et il permet le délestage du trafic de données du spectre de notre réseau mobile vers un nombre sans cesse croissant de points d'accès Wi-Fi. Le déploiement de la technologie des petites cellules, conjugué aux technologies du spectre sous licence et sans licence, accroît davantage l'utilisation efficace du spectre que nous détenons.

Déploiement et évolution des technologies et systèmes pour les services à large bande mobiles

Dans le cadre de la progression naturelle vers un réseau 4G, nous nous sommes engagés à utiliser les technologies LTE évoluées, LTE et HSPA+ aux fins de la croissance à moyen et à long terme des services mobiles à large bande. Nos activités dépendent du déploiement de la technologie mobile. Nous avons amorcé la mise hors service graduelle du réseau iDEN en 2016, et nous continuons d'offrir du soutien aux abonnés qui utilisent le réseau privé Mike. Il est nécessaire de gérer de façon appropriée la réaffectation du spectre que nous détenons, de manière à assurer l'utilisation optimale du capital et des ressources. De façon générale, au fur et à mesure que les technologies et les systèmes liés aux réseaux mobiles à large bande évolueront, il se pourrait que nos dépenses d'investissement futures soient plus élevées, car nos investissements continus dans les technologies pourraient entraîner des coûts plus élevés que ceux comptabilisés dans le passé.

Entretemps, la technologie 5G évolue rapidement, et les premiers lancements commerciaux au monde de cette technologie reposant sur des normes devraient avoir lieu en 2019; on s'attend par ailleurs, de façon générale, à ce que les téléphones intelligents puissent prendre en charge la technologie 5G à la fin de 2019 ou en 2020. On s'attend également à ce que les premiers écosystèmes fondés sur la technologie 5G soient exploités sur trois bandes de spectre distinctes : la bande de fréquence de 3,5 GHz, le spectre des ondes millimétriques (bandes de 28 GHz et de 37 à 40 GHz), et la bande de fréquence de 600 MHz. À l'échelle mondiale, le spectre dans la bande de 3,5 GHz est en voie de devenir le spectre principal aux fins de la couverture mobile fondée sur la technologie 5G. Au Canada, du spectre dans la bande de 3,5 GHz a fait l'objet d'enchères de 2004 à 2009, aux fins de l'accès fixe sans fil; aucune licence relative à ce spectre n'a été attribuée pour les applications mobiles, et le spectre a été acquis en grande partie par Inukshuk (une coentreprise détenue par Bell et Rogers) dans la plupart des marchés urbains. On s'attend à ce qu'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE ») récupère une portion du spectre d'Inukshuk dans la bande de 3,5 GHz et à ce que cette portion fasse de nouveau l'objet d'enchères à des fins d'« utilisation flexible » (permettant le déploiement d'applications mobiles, telles que celles fondées sur la technologie 5G). Selon la quantité de spectre dans la bande de 3,5 GHz qui sera récupérée et de nouveau mise aux enchères, il y a un risque

que TELUS et les autres entreprises régionales disposent de moins de spectre dans cette bande de fréquence et ne soient pas en mesure de se livrer concurrence sur un pied d'égalité en ce qui a trait aux vitesses des réseaux et à la capacité de la technologie 5G. Pendant ce temps, si l'ISDE convertit le spectre dans la bande de 3,5 GHz aux fins des services mobiles avant la fin des enchères concernant ce spectre, les détenteurs actuels de ce spectre auront accès au spectre pour la technologie 5G avant TELUS et pourraient bénéficier d'un avantage en ce qui a trait au délai de lancement.

En ce qui a trait aux autres bandes de spectre, on s'attend à ce que les ondes millimétriques soient utilisées dans les endroits où la demande de données est très élevée et où les clients non seulement se trouvent à proximité des antennes mais ont également une vue dégagée sur l'emplacement d'émission, car ce spectre ne peut se propager au-delà de quelques centaines de mètres et ne peut pas couvrir de vastes étendues ni pénétrer des obstacles ou des bâtiments. On s'attend à ce que les services fondés sur ce spectre soient utilisés en remplacement du déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile (« FTTH »). Le spectre dans la bande de 600 MHz est ciblé pour les réseaux 5G aux États-Unis, particulièrement par T-Mobile USA. Des enchères concernant le spectre dans la bande de 600 MHz devraient avoir lieu au Canada en 2019; selon les propositions initiales d'ISDE aux fins des règles concernant les enchères de spectre dans la bande de 600 MHz, une tranche de 30 MHz du spectre de la bande de 70 MHz sera réservée pour les fournisseurs de services régionaux. Selon les règles définitives qu'ISDE établira, il y a un risque que TELUS ne soit pas en mesure de fournir des services fondés sur la technologie 5G à l'aide de la bande de 600 MHz en fonction des mêmes niveaux de capacités que les fournisseurs régionaux de services mobiles. Qui plus est, il n'existe aucune certitude que les collectivités rurales du Canada, pour lesquelles la propagation de la bande de 600 MHz est la plus appropriée, tireront pleinement parti des réseaux 5G.

Atténuation des risques : Nous avons pour pratique de continuellement optimiser les dépenses d'investissement de manière à assurer l'existence de périodes de récupération raisonnables donnant lieu à des flux de trésorerie positifs découlant des investissements, et de bénéficier d'une souplesse pour investir dans les progrès technologiques futurs. Certaines dépenses d'investissement, touchant notamment les tours pour les services mobiles, les améliorations locatives et les réseaux d'électricité, sont neutres sur le plan technologique.

Nos réseaux mobiles évoluent au moyen de mises à niveau logicielles pour la prise en charge des améliorations relatives aux systèmes conformément au projet de partenariat de troisième génération (un projet qui regroupe sept organismes de normalisation du secteur des télécommunications et fournit à leurs membres un environnement stable aux fins de la production de rapports et de l'établissement de spécifications qui définissent les technologies du « partenariat de troisième génération ») et aux normes de l'Institute of Electrical and Electronics Engineers qui accroissent la performance, la capacité et la vitesse de transmission. Nous nous attendons à tirer parti des économies d'échelle et de la variété des appareils pour les écosystèmes en Amérique du Nord et à l'échelle mondiale.

Les ententes réciproques de partage de réseau conclues principalement avec Bell Canada ont facilité le déploiement de nos technologies mobiles et profité à nos clients, et nous ont permis de mieux gérer nos dépenses d'investissement. Ces ententes devraient se traduire par des réductions de coûts continues, et devraient nous donner la souplesse voulue pour investir dans la différenciation des services et le soutien des systèmes.

Nous entretenons une étroite collaboration avec nos fournisseurs de technologies réseau et avec nos partenaires exploitants, de manière à influencer sur les développements liés aux technologies LTE évoluées, LTE, HSPA+ et Wi-Fi, et d'en tirer profit.

Afin d'influer sur le calendrier, les règles et les politiques concernant le spectre dans la bande de 3,5 GHz, TELUS a souligné à ISDE la nécessité de donner à tous les exploitants un accès rapide, équitable et au moment opportun à la bande de 3,5 GHz afin de s'assurer que le Canada demeure en tête des pays du G8 en matière de vitesses et de capacités des réseaux mobiles. TELUS préconise un traitement équitable de cette bande et demande également qu'ISDE accélère la libération du spectre aux fins de son utilisation pour les services mobiles par tous les acteurs de l'industrie, tout en évitant de donner une longueur d'avance à des exploitants précis.

Dans ses réponses dans le cadre de la consultation concernant la bande de 600 MHz, TELUS a suggéré d'autres propositions, y compris une réduction de la portion de spectre réservé de 30 MHz à 20 MHz (afin que tous les exploitants aient une occasion équitable de se livrer concurrence pour acquérir du spectre dans la bande de 600 MHz pour la technologie 5G), et l'élimination du spectre réservé pour les marchés ruraux où TELUS a dans le passé procédé à d'importants déploiements par rapport aux acteurs régionaux qui se sont pour leur part concentrés sur les plus grands marchés urbains.

En préparation pour le déploiement futur du spectre des ondes millimétriques, TELUS continue d'effectuer des essais fondés sur la technologie 5G dans les bandes du spectre des ondes millimétriques. Ces essais ont permis à TELUS de mettre en place une plateforme sur laquelle se fondera l'évaluation des futurs cas d'utilisation de la technologie 5G, et ils aideront TELUS à se préparer en vue de la planification des réseaux dans les bandes du spectre des ondes millimétriques. De plus, TELUS continuera de collaborer avec ISDE, et partagera les résultats des essais dans le cadre des discussions afin de guider l'organisme de réglementation tandis qu'il finalise ses décisions concernant la mise en place des politiques et le calendrier de libération du spectre des ondes millimétriques pour la technologie 5G. Les enchères concernant le spectre des ondes millimétriques devraient avoir lieu en 2020 et en 2021. Par ailleurs, les investissements de TELUS dans la technologie des petites cellules aideront cette dernière à accroître la densité de son réseau et à atténuer les désavantages potentiels au chapitre de la vitesse et de la capacité découlant de la disponibilité de la bande de 3,5 GHz, ainsi qu'à améliorer la faisabilité, les coûts et le délai de lancement aux fins du déploiement futur des ondes millimétriques.

Technologie perturbatrice

Le changement de paradigme lié à l'adoption par les consommateurs de technologies différentes, telles que les services vidéo et les services par contournement offerts (p. ex., Netflix et FaceTime) et les réseaux Wi-Fi qui sont de plus en plus disponibles, pourrait avoir une incidence défavorable sur les flux de rentrées de TELUS. Par exemple, les réseaux Wi-Fi sont utilisés pour offrir divers services de divertissement aux abonnés en dehors de leur foyer. Les fournisseurs de services par contournement se livrent concurrence pour acquérir une part du marché des services de divertissement. Ces facteurs, y compris l'accroissement de la demande des consommateurs à l'égard de services Wi-Fi en dehors du foyer, ainsi que de services par contournement sur demande, à l'aide de n'importe quel appareil, pourraient entraîner un accroissement du taux de désabonnement de nos abonnés aux services mobiles, aux services TELUS TV et aux services Internet haute vitesse. (Se reporter à « La vive concurrence dans le secteur des services sans fil devrait se poursuivre », à la rubrique 10.2, « Concurrence », ainsi qu'à « Les services par contournement présentent des défis en ce qui a trait à la capacité du réseau et aux modèles d'affaires conventionnels », ci-dessous.) Les technologies d'auto-apprentissage évoluées et l'automatisation vont modifier la façon nous gérons nos activités et dont nous prenons en charge l'innovation au chapitre de l'expérience client.

Atténuation des risques : Depuis le début de 2014, nous poursuivons l'élargissement de notre réseau Wi-Fi public, en collaboration avec des milliers d'entreprises et un grand nombre d'importants sites sportifs et de divertissement. Ce service Wi-Fi public s'inscrit dans le cadre de notre stratégie en matière de réseaux, qui vise le déploiement de petites cellules qui peuvent de plus en plus être intégrées de manière homogène à notre réseau 4G mobile, faisant automatiquement passer au réseau Wi-Fi nos abonnés qui possèdent un téléphone intelligent et assurant le délestage du trafic de données de notre spectre pour les services sans fil. Les activités liées à l'infrastructure Wi-Fi publique intégrée mises en œuvre accroissent naturellement les occasions en matière de prestation de services et de canaux pour les petites et moyennes entreprises, et améliorent la probabilité que les clients recommandent nos produits et services. L'intégration du service Wi-Fi dans les foyers augmente la propension à utiliser davantage de données sur les téléphones intelligents au foyer et à l'extérieur du foyer, tout en favorisant, en partie, le recours au service Internet TELUS. Nos centres de service à la clientèle essaient différents outils d'automatisation et d'auto-apprentissage afin d'évaluer leur incidence possible sur l'expérience client et sur les efficacies opérationnelles.

Risques liés aux fournisseurs

La restructuration de fournisseurs ou l'abandon de produits pourraient avoir des répercussions sur nos réseaux et services

Nous entretenons des relations avec un certain nombre de fournisseurs, y compris d'importants fournisseurs de services infonuagiques tels que Amazon et Microsoft, qui sont importants pour ce qui est de soutenir les plans concernant l'évolution des réseaux et des services, et d'assurer la prestation de services à nos clients. Il se pourrait que les fournisseurs éprouvent des difficultés au chapitre de leurs activités d'exploitation, qu'ils doivent composer avec des incidents en matière de protection de la vie privée ou de sécurité, qu'ils restructurent leurs activités, qu'ils se regroupent avec d'autres fournisseurs, ou qu'ils cessent de fabriquer des produits ou vendent leurs activités ou leurs produits à d'autres fournisseurs, ce qui pourrait se répercuter sur le développement futur des produits ou services que nous utilisons et sur le soutien relatif à ces produits ou services et, en fin de compte, sur la réussite de la mise à niveau et de l'évolution de la technologie que nous offrons à nos clients, comme TELUS TV. Il n'existe aucune certitude que le dénouement de la stratégie d'un fournisseur quelconque ne touchera pas les services que nous fournissons à nos clients ni que nous ne devons pas engager des coûts supplémentaires pour maintenir les services fournis. Les besoins et les préférences de certains clients pourraient ne pas correspondre aux produits et services qu'offre un fournisseur, ce qui pourrait limiter la croissance ou entraîner une perte de la clientèle actuelle.

Concentration des fournisseurs et emprise sur le marché

La popularité de certains modèles de téléphones intelligents et de tablettes a donné lieu à une dépendance accrue envers certains fabricants, qui pourrait accroître leur emprise sur le marché et nuire à notre capacité d'acheter certains produits moyennant un coût abordable. Il se pourrait également que les propriétaires de contenu de radiodiffusion populaire accroissent leurs frais de distribution et tentent de renégocier les ententes de distribution de radiodiffusion que nous avons conclues avec eux, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur les services de divertissement que nous offrons et sur notre rentabilité. Se reporter également à « Services filaires », à la rubrique 9.2, à « Questions en matière de radiodiffusion », à la rubrique 9.4, ainsi qu'à « Intégration verticale des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion », à la rubrique 10.2.

Atténuation des risques : Nous tenons compte des stratégies des fournisseurs et des dénouements éventuels des restructurations dans notre planification de croissance future ainsi que de l'entretien et du soutien liés à l'équipement et aux services. Nous avons mis en place des plans d'urgence raisonnables qui prévoient divers scénarios, notamment le recours à plusieurs fournisseurs, le maintien de relations solides avec les fournisseurs ainsi que l'examen périodique de la performance des fournisseurs, et une collaboration étroite avec d'autres utilisateurs des produits et services de manière à influencer sur les plans de développement de produits et services des fournisseurs. De plus, nous surveillons régulièrement le profil de risques de nos principaux fournisseurs et nous examinons les modalités applicables des accords conclus afin de déterminer si des garanties contractuelles supplémentaires sont requises, et de promouvoir notre code de conduite pour les fournisseurs, qui est fondé sur des normes d'éthique commerciale généralement reconnues.

En ce qui concerne l'emprise des fournisseurs sur le marché, nous offrons et commercialisons d'autres types d'appareils et de contenu de programmation, de manière à offrir aux consommateurs un plus grand choix et à réduire notre dépendance envers quelques fournisseurs principaux.

Les systèmes de soutien seront de plus en plus cruciaux pour garantir l'efficacité opérationnelle

Nous disposons d'un grand nombre de systèmes de soutien opérationnels et de systèmes de soutien des affaires qui sont interconnectés et dont la complexité ne cesse d'augmenter, ce qui pourrait se répercuter sur la stabilité et la disponibilité des systèmes. Le développement et la mise en marché d'un nouveau service exigent généralement des efforts considérables sur le plan de l'intégration et du développement de systèmes. La gestion efficace de tous les frais de développement et des coûts d'exploitation continus connexes constitue un facteur important pour le maintien de la position concurrentielle et des marges bénéficiaires. Au fur et à mesure que les services de prochaine génération sont mis en place, ils doivent être compatibles avec les systèmes de soutien et les

infrastructures TI de prochaine génération, tout en demeurant compatibles avec les services existants et les systèmes de soutien. Il n'existe aucune certitude que les initiatives proposées visant les systèmes TI ou les modifications des processus seront mises en œuvre de manière fructueuse, qu'elles seront mises en œuvre selon les échéanciers prévus ni que nous disposerons du personnel suffisamment qualifié pour mener à terme ces initiatives. Si nous ne sommes pas en mesure d'assurer l'implantation et la maintenance des systèmes TI appropriés en temps opportun, que nous ne réussissons pas à élaborer et à maintenir un cadre de gouvernance et d'exploitation efficace afin de prendre en charge la gestion du personnel, ou que nous n'arrivons pas à comprendre et à rationaliser nos nombreux systèmes existants et à satisfaire de manière proactive aux besoins d'affaires en constante évolution, l'un ou l'autre de ces manquements pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et sur notre performance financière.

Atténuation des risques : Conformément aux pratiques en vigueur dans l'industrie, notre approche consiste à séparer les systèmes de soutien des affaires des systèmes de soutien opérationnel et de la technologie réseau sous-jacente. Nous visons à dissocier l'introduction des nouvelles technologies réseau et les services vendus aux clients, de manière à ce qu'ils évoluent indépendamment l'un de l'autre. Cette façon de faire nous permet d'optimiser les investissements liés aux réseaux tout en limitant l'incidence sur les services offerts à la clientèle, et facilite également la mise en marché de nouveaux services. En outre, en raison de la maturité croissante des logiciels des distributeurs de services de télécommunications, nous adoptons des logiciels standards au sein de l'industrie pour les fonctions liées aux systèmes de soutien des affaires et aux systèmes de soutien opérationnel, et nous évitons de développer des logiciels personnalisés lorsque cela est possible. Cette situation nous permet de tirer parti des connaissances des distributeurs et des pratiques de l'industrie acquises grâce à la mise en œuvre de ces plateformes au sein de nombreuses entreprises de télécommunications mondiales. Nous avons mis en place une structure de prochaine génération pour les systèmes de soutien des affaires et les systèmes de soutien opérationnel, de manière à nous assurer que les nouveaux services et les nouvelles technologies développés seront intégrés à la structure de prochaine génération, ce qui facilitera la mise hors service des systèmes existants conformément au programme NGOSS (d'après l'anglais *Next Generation Operations Systems and Software*) du TeleManagement Forum. Par ailleurs, nous continuons à effectuer d'importants investissements dans la résilience et la fiabilité des systèmes, afin de soutenir nos initiatives accordant la priorité aux clients.

L'évolution des normes technologiques en matière d'accès à large bande filaire pourrait aller plus vite que les investissements prévus dans l'infrastructure d'accès

Les normes technologiques relatives à l'accès à large bande sur des lignes de cuivre vers les établissements des clients évoluent à un rythme rapide, ce qui permet d'offrir des vitesses d'accès à large bande plus élevées. Cette évolution est alimentée par la demande des utilisateurs pour une connectivité plus rapide, la nécessité de faire face à l'augmentation des capacités et des services des concurrents, l'utilisation accrue d'applications liées aux services par contournement et la prestation de services de télévision sur IP, qui nécessitent tous une plus grande bande passante. Généralement, l'évolution vers des vitesses d'accès à large bande plus élevées est réalisée par le déploiement de la fibre optique à une distance plus éloignée des centraux, ce qui raccourcit la partie de la ligne de cuivre du réseau d'accès, et par l'utilisation de technologies de modem plus rapides sur cette ligne raccourcie. Toutefois, ces nouvelles technologies d'accès évoluent plus rapidement que le cycle d'investissement historique lié à l'infrastructure d'accès. L'introduction de ces nouvelles technologies et leur rythme d'adoption pourraient donner lieu à des besoins accrus en matière de fonds pour les dépenses d'investissement non planifiées à l'heure actuelle, ainsi qu'à la réduction des durées d'utilité estimatives de certaines infrastructures existantes, ce qui pourrait entraîner une hausse de la dotation aux amortissements.

Atténuation des risques : Afin d'assurer l'évolution de notre réseau à large bande, nous procédons activement au déploiement des technologies de fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP ») dans les zones de desserte de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec où nous sommes une entreprise titulaire. Les technologies FTTP permettent la prise en charge

d'une plus grande bande passante, y compris des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques. De plus, nous continuons d'investir dans la technologie de la fibre optique jusqu'au quartier (« FTTN »), afin de maintenir notre capacité à prendre en charge des services concurrentiels; tout récemment, nous avons mis notre réseau à niveau à la technologie VDSL2, ainsi qu'aux technologies de liaison.

Par ailleurs, nous surveillons activement le développement et l'acceptation par les entreprises de télécommunications des normes FTTx concurrentes proposées (comme la norme FTTP et la norme de fibre optique jusqu'au point de distribution [FTTDP]). L'une ou plusieurs de ces solutions à fibres optiques pourraient constituer une technologie plus pratique que les lignes de cuivre actuelles pour le déploiement de multiplexeurs d'accès xDSL dans les nouveaux quartiers ou les nouveaux immeubles d'habitation. Nous examinons des modèles opérationnels aux fins du déploiement financièrement viable des technologies fondées sur la fibre optique dans les régions où des lignes de cuivre sont utilisées.

L'évolution de ces architectures d'accès et des normes correspondantes, axées sur les normes de qualité des services et l'ingénierie du trafic réseau, soutient notre stratégie visant l'offre de services Internet IP et de services de transmission de la voix et d'images vidéo sur une infrastructure d'accès à large bande commune.

La téléphonie IP devant remplacer la téléphonie analogique existante se développe progressivement et les économies de coûts sont incertaines

Nous continuons d'assurer le suivi de l'évolution des offres de technologies et de services de téléphonie IP et nous avons développé une solution pour des services de téléphonie IP grâce à l'accès à notre infrastructure à large bande. Nous avons amorcé le déploiement de cette solution qui remplace les services de téléphonie analogique existants dans les régions desservies par des installations à fibres optiques. Cette solution peut être élargie pour offrir des services de téléphonie supplémentaires au moyen de l'infrastructure de services de téléphonie analogique existante, et elle a été conçue de manière à remplacer la plateforme actuelle. Nous avons également amorcé le déploiement de notre solution de téléphonie IP de prochaine génération pour les abonnés des services d'affaires, dont le but est de remplacer les plateformes VoIP existantes pour services d'affaires et de couvrir les régions où l'accès au moyen de la fibre optique est offert. Nous avons amorcé le déploiement de solutions IP convergentes dans le marché des consommateurs, aux fins de la prestation de services de téléphonie et de services vidéo et Internet à l'aide de la même infrastructure à large bande. Cependant, l'échange d'informations entre des fournisseurs de services dotés d'infrastructures à large bande différentes est encore à un stade peu avancé.

Notre stratégie technologique à long terme consiste à convertir tous les services au protocole IP en vue de rationaliser notre réseau, de réduire les coûts, d'assurer la prestation de solutions évoluées ainsi que d'assurer la convergence des services mobiles et filaires. La poursuite au maximum de cette stratégie exigerait la transition de nos services de téléphonie de type classique vers des services de téléphonie IP et le retrait progressif des services de téléphonie analogique existants. Afin de prendre en charge cette stratégie, nous pourrions mettre les lignes de téléphonie analogique de type classique hors service et utiliser des lignes d'accès à large bande strictement numérique. Toutefois, l'accès à large bande strictement numérique pourrait se révéler non réalisable ou non viable financièrement dans de nombreuses régions pendant un certain temps, surtout dans les régions rurales et éloignées. Par conséquent, nous prévoyons prendre en charge pendant un certain temps encore les systèmes de transmission de la voix existants et ceux fondés sur la technologie IP et engager des frais en vue de maintenir les deux systèmes. Il y a un risque que les investissements dans les systèmes de transmission de la voix IP ne soient pas accompagnés de réduction des coûts au titre de la maintenance des systèmes existants de transmission de la voix. Il se pourrait également que l'infrastructure d'accès aux services IP et les plateformes de téléphonie IP correspondantes ne soient pas mises en place assez rapidement pour éviter la nécessité de procéder à de nouveaux investissements dans les plateformes de commutation traditionnelles afin de soutenir l'accès au réseau téléphonique public commuté en place dans certaines régions, ce qui pourrait donner lieu à des investissements aux fins de l'adaptation des lignes dans les bureaux centraux n'offrant pas de services à large bande.

Atténuation des risques : Nous continuons à déployer des technologies de transmission de la voix fondées sur IP dans les collectivités ayant accès à la fibre optique et nous collaborons avec les fournisseurs et l'industrie afin d'évaluer leur applicabilité technique et leurs profils de coûts changeants, de manière à assurer la migration proactive des abonnés existants vers les plateformes fondées sur IP, tout en déployant les efforts voulus afin de respecter nos engagements envers le CRTC et de répondre aux attentes de nos clients. Nos investissements continus dans les technologies liées au réseau à large bande évolué, y compris FTTP, devraient faciliter l'évolution future de la téléphonie IP. Nous avons également collaboré avec les fabricants afin d'optimiser les activités et la structure de coûts liées aux systèmes et solutions analogiques, ainsi que leur durée d'utilité, de manière à ce que cette infrastructure puisse être adaptée jusqu'au point où elle sera partie intégrante du passage à la technologie IP. Par ailleurs, les solutions fondées sur IP que nous déployons à l'heure actuelle peuvent soutenir de nombreux abonnés et services, ce qui nous aide à limiter les risques liés à notre exposition à l'un quelconque segment du marché. Au fur et à mesure que nos services mobiles évolueront, nous continuerons d'évaluer les occasions de regrouper les technologies distinctes dans un seul environnement aux fins de la prestation de services de transmission de la voix. Nous comptons notamment regrouper notre nouvelle solution VoIP pour les consommateurs sur la même plateforme qui prend en charge la téléphonie mobile. Nous examinons les occasions de rationaliser notre infrastructure existante de services de transmission de la voix afin de gérer les coûts. Par ailleurs, nous collaborons avec nos fournisseurs et nos partenaires afin de réduire la structure de coûts liée au déploiement des services VoIP.

La convergence vers un environnement d'applications IP commun pour les services de téléphonie, de vidéo et Internet est un projet complexe

La convergence des services mobiles et filaires vers un environnement d'applications IP commun par l'entremise d'un réseau IP commun permet de réaliser des économies de coûts tout en assurant le développement accéléré de services plus évolués, plus souples et plus conviviaux. Toutefois, la transformation de systèmes fonctionnant individuellement en un environnement commun est très complexe et pourrait s'accompagner d'erreurs de mise en œuvre, de problèmes de conception et d'une instabilité du système.

Atténuation des risques : Nous atténuons le risque de mise en œuvre au moyen de nos architectures modulaires, de nos investissements dans les laboratoires, d'essais par des membres du personnel, de nos partenariats avec des intégrateurs de systèmes, le cas échéant, de l'utilisation de matériel couramment utilisé dans le cadre du déploiement de la plupart des technologies IP en Amérique du Nord, et de la mise en œuvre de technologies de virtualisation, lorsque cela est possible. De plus, nous jouons un rôle actif au sein d'un certain nombre d'organismes de normalisation tels que Metro Ethernet Forum et IP Sphere, de manière à favoriser une nouvelle stratégie relative à l'infrastructure IP qui tire parti de la fonctionnalité axée sur les normes, ce qui pourrait simplifier davantage nos réseaux.

La mise en place d'installations à fibres optiques optimisées au moyen des solutions de téléphonie IP est coûteuse et complexe, et les calendriers de mise en œuvre sont à longue échéance

La mise en place d'installations à fibres optiques dans de nouvelles collectivités et régions nécessite des investissements importants et une bonne planification, ainsi que des calendriers de mise en œuvre à longue échéance. Cette solution pourrait ne pas être viable dans les collectivités où l'équipement de transmission de la voix existant doit être remplacé immédiatement. Donner l'accès au réseau à fibres optiques aux abonnés qui utilisent uniquement les services de téléphonie résidentiels pourrait ne pas être rentable, et empêcher par le fait même le remplacement complet des technologies existantes.

Atténuation des risques : Nous atténuons le risque lié aux calendriers de mise en œuvre en continuant de maintenir nos installations de commutation existantes et en nous efforçant de maintenir l'expertise technologique voulue, l'accès à du matériel de remplacement ainsi que des programmes d'entretien réguliers. Nous prenons en charge la téléphonie IP par l'intermédiaire d'une installation d'accès à base de lignes de cuivre en déployant la technologie de passerelle d'accès aux lignes qui sert à brancher l'équipement générique de nos abonnés aux plateformes de téléphonie IP, ce qui nous procure un moyen plus rentable d'offrir à ces abonnés la fiabilité et les capacités améliorées de ces solutions.

Les services par contournement présentent des défis en ce qui a trait à la capacité du réseau et aux modèles d'affaires conventionnels

Les services par contournement sont en concurrence directe avec les services de télévision payante traditionnels et les services vidéo, ainsi qu'avec les services mobiles et filaires de transmission de la voix et les services de messagerie. Plus particulièrement, les services vidéo par contournement sont devenus la plus importante source de trafic sur Internet en Amérique du Nord. Les fournisseurs de services par contournement ne sont pas propriétaires des réseaux et n'investissent pas dans ceux-ci, et en raison de la croissance de leurs services, les fournisseurs de services Internet et les propriétaires de réseaux font face au défi de prévenir la congestion des réseaux. Bien que nous ayons conçu un réseau IP qui n'a pas éprouvé de problèmes de congestion importants au cours de 2017, il n'existe aucune certitude que nous ne devrions pas composer avec une telle congestion dans l'avenir.

Atténuation des risques : Au fur et à mesure que les fournisseurs de services par contournement lancent des services et offrent des services vidéo à plus haute résolution sur Internet, nous continuons d'investir dans notre réseau afin de prendre en charge l'accroissement de la capacité. Nous trouvons également de nouvelles solutions et élaborons de nouveaux services, comme les forfaits de données plus flexibles, pour faire face aux défis posés par les fournisseurs de services par contournement. Ces investissements comprennent le déploiement continu de notre réseau à fibres optiques, ainsi que les investissements pluriannuels qui visent à brancher à notre réseau gigabit les foyers et les entreprises situés en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec.

De plus, nos services de télévision sur IP, y compris les services Télé OPTIK et Pik TV, rendent facilement accessibles les populaires services par contournement en faisant en sorte qu'ils soient directement disponibles par l'entremise de nos services de télévision. Pour une analyse plus détaillée de nos services de télévision sur IP, se reporter à « *Concurrence au chapitre des services filaires de transmission de la voix et de données* », et à « *Le remplacement de la technologie pourrait être préjudiciable à la part de marché, au volume et à la tarification* », à la rubrique 10.2, « *Concurrence* ».

Nos résultats d'exploitation et nos résultats financiers, de même que notre capacité d'effectuer des financements, pourraient se répercuter sur le niveau des dépenses d'investissement et sur les décaissements futurs possibles aux fins des licences de spectre

Les facteurs suivants ont une incidence sur le niveau de nos dépenses d'investissement : nos initiatives liées aux réseaux à large bande, y compris le branchement direct d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre réseau à fibres optiques; le déploiement continu de nouvelles technologies mobiles telles que la technologie 5G; l'utilisation du nouveau spectre acquis; les investissements dans les initiatives visant la résilience et la fiabilité du réseau; la demande accrue des abonnés à l'égard des services de transmission de données; les systèmes et les processus d'affaires en pleine évolution; la mise en œuvre d'initiatives en matière d'efficacité; le soutien relatif aux contrats d'envergure et complexes; ainsi que la participation aux futures enchères concernant le spectre pour les services sans fil que doit tenir ISDE. Il n'existe aucune certitude que nos résultats d'exploitation et nos résultats financiers futurs ne se répercuteront pas sur nos investissements au titre des immobilisations et dans les licences de spectre sans fil.

Atténuation des risques : Chaque année, nous mettons en œuvre un certain nombre d'initiatives uniques qui visent à accroître notre productivité et notre compétitivité. Se reporter à « *Restructurations et intégration des acquisitions* » et à « *Contrats d'entreprise de grande envergure* », à la rubrique 10.6. Pour une analyse des risques de financement et des activités d'atténuation des risques, se reporter à la rubrique 10.7, « *Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires* ».

10.4 Questions de réglementation

Le régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités, y compris les lois, les règlements et les décisions relatives aux instances réglementaires et aux procédures judiciaires, les examens et appels, les annonces en matière de politiques et les autres faits nouveaux tels que ceux décrits à la rubrique 9.4, « *Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des télécommunications* », imposent

des conditions quant aux produits et services que nous offrons et quant à la façon dont nous en faisons la prestation. Le régime de réglementation établit notamment les tarifs, les modalités visant la prestation de services de télécommunications, la concession de licences pour les services de diffusion, la concession de licences de spectre et de licences pour appareils radio, ainsi que les restrictions à la propriété et le contrôle par des non-Canadiens.

Modifications au régime de réglementation

Des modifications au régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités, notamment des modifications aux lois et aux règlements, sont susceptibles d'avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, nos résultats d'exploitation, nos procédures opérationnelles et notre rentabilité. Ces modifications pourraient être imprévues et, dans les cas où elles sont prévues, notre évaluation de leur incidence sur notre société et nos activités pourrait s'avérer inexacte. Nous participons à des instances, des procédures judiciaires ou des enquêtes liées à la mise en application du régime de réglementation, telles que celles décrites à la rubrique 9.4, « *Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des télécommunications* », ou nous intervenons dans le cadre de ces instances, procédures ou enquêtes, mais rien ne garantit que les positions que nous préconisons dans le cadre de ces instances seront adoptées, ni que nos prévisions actuelles quant à l'issue probable de ces instances s'avèreront exactes. Des modifications à notre régime de réglementation pourraient hausser nos coûts, restreindre ou entraver la prestation de nos services ou la gestion de nos réseaux, ou altérer la perception des clients à l'égard de nos activités. La réglementation plus stricte de nos services à large bande et mobiles et de nos autres activités, de même que toutes décisions réglementaires connexes, pourrait également restreindre notre capacité de faire concurrence aux autres entreprises sur le marché, et limiter le taux de rendement que nous pouvons espérer de nos investissements précédents et futurs dans nos réseaux. De plus, par l'entremise de TELUS Santé, nous faisons notre entrée dans de nouveaux secteurs d'activité tels que les soins virtuels et les ordonnances électroniques, qui sont moins prévisibles du point de vue du régime de réglementation, qui peuvent être réglementés différemment dans certaines provinces et qui pourraient faire l'objet d'une intervention politique.

Atténuation des risques : TELUS s'efforce d'atténuer les risques liés à la réglementation en participant aux instances mises en œuvre par le CRTC et le gouvernement fédéral, aux litiges qui se répercutent sur nos activités et à d'autres enquêtes pertinentes (notamment en ce qui a trait à la compétence fédérale exclusive sur les télécommunications), comme il est décrit à la rubrique 9.4, « *Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des télécommunications* ». Se reporter également à « *Intégration verticale des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion* », à la rubrique 10.2.

Spectre et conformité aux licences

Nous avons besoin d'un accès au spectre des radiofréquences aux fins l'exploitation de nos activités liées aux services mobiles. La répartition et l'utilisation du spectre au Canada sont régies par ISDE, qui établit les politiques relatives au spectre, détermine le cadre portant sur les enchères de spectre, émet les licences et établit les conditions aux fins des autorisations de radiocommunication. Bien que nous estimions satisfaire dans l'ensemble aux conditions relatives à nos licences d'autorisation de radiocommunication, rien ne garantit que les autorités considéreront que nous les avons toutes respectées ou qu'en cas de défaut de notre part, une exemption nous sera accordée ou encore que les coûts nécessaires à l'atteinte de la conformité ne seront pas importants. Tout défaut de nous conformer aux conditions relatives aux licences d'autorisation de radiocommunication pourrait entraîner la révocation de nos licences et/ou des pénalités. Notre capacité à fournir des services concurrentiels, notamment en améliorant nos services actuels et en offrant de nouveaux services en temps utile, dépend également de notre capacité à obtenir un accès aux nouvelles licences de spectre à un coût raisonnable lorsque celles-ci deviennent disponibles. La révocation de certaines licences de spectre que nous détenons ou la mise en application d'importantes restrictions à l'égard de ces licences, ou encore notre incapacité à obtenir du nouveau spectre lorsque celui-ci devient disponible, pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière et, par conséquent, nuire à la qualité et à la fiabilité de notre réseau et des services

que nous offrons, ainsi qu'à notre marque, et de ce fait restreindre notre capacité à attirer de nouveaux clients ou à fidéliser nos clients.

Atténuation des risques : Nous déployons les efforts nécessaires pour nous conformer à l'ensemble des conditions de licence et de renouvellement, et nous prévoyons participer aux futures enchères de spectre pour les services sans fil. Nous continuons de faire valoir au gouvernement fédéral que les règles relatives aux enchères de spectre devraient être équitables, afin que les entreprises de services mobiles telles que TELUS puissent présenter leurs soumissions sur un même pied d'égalité que les autres concurrents, en ce qui a trait aux blocs de spectre pouvant être acquis dans le cadre des enchères, et qu'elles puissent acquérir des licences de spectre disponibles à la vente auprès des concurrents. Nous insistons encore fortement sur l'idée qu'il n'y a pas lieu d'accorder un traitement préférentiel aux nouveaux venus qui offrent des services sans fil évolués (« SSFE ») et qui font maintenant partie d'entreprises de câblodistribution établies, à la fine pointe de la technologie et bien financées.

Restrictions concernant la propriété et le contrôle par des non-Canadiens

Nous sommes assujettis aux restrictions concernant la propriété et le contrôle au Canada, y compris les restrictions concernant la propriété de nos actions ordinaires par des non-Canadiens, imposées par le Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes en vertu de la *Loi sur les télécommunications* (collectivement, la réglementation sur les télécommunications), ainsi que par les *Instructions au CRTC (inadmissibilité de non-Canadiens)* conformes à l'ordonnance du gouverneur en conseil en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* (les « Instructions concernant la radiodiffusion »). Bien que nous croyions être en conformité avec les lois applicables, rien ne garantit qu'une décision future du CRTC ou de Patrimoine canadien ou que des événements échappant à notre volonté ne feront pas en sorte que nous cessions d'être conformes à ces lois. Si cela devait se produire, la capacité de nos filiales d'exercer leurs activités en qualité d'entreprises canadiennes aux termes de la *Loi sur les télécommunications*, ou de maintenir, de renouveler ou d'obtenir des licences en vertu de la *Loi sur la radiocommunication* ou de la *Loi sur la radiodiffusion*, pourrait être compromise, et nos activités pourraient subir des conséquences défavorables.

En vertu de la réglementation sur les télécommunications, pour maintenir notre admissibilité à exploiter certaines de nos filiales qui sont réputées être des entreprises de télécommunications canadiennes en vertu de la loi, entre autres exigences, le niveau de propriété d'actions ordinaires de TELUS par des non-Canadiens ne doit pas dépasser 33 ⅓ %, et nous ne devons pas autrement être contrôlés par des non-Canadiens. Les Instructions concernant la radiodiffusion prévoient également la définition de « personne morale qualifiée », qui peut être une filiale pour laquelle ni la société mère ni ses administrateurs n'exercent de contrôle ni d'influence sur les décisions de la filiale en matière de programmation dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) des Canadiens détiennent la propriété effective et le contrôle de moins de 80 % des actions avec droit de vote émises et en circulation de la société mère et de moins de 80 % des votes,
- b) le chef de la direction est un non-Canadien,
- c) moins de 80 % des administrateurs de la société mère sont des Canadiens.

Atténuation des risques : La réglementation sur les télécommunications donne à TELUS, qui est une société de portefeuille composée d'entreprises de télécommunications canadiennes, certains pouvoirs pour surveiller et contrôler le niveau de propriété de nos actions ordinaires par des non-Canadiens. Ces pouvoirs ont été incorporés dans les statuts de TELUS et ont été élargis pour permettre également la conformité en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur la radiocommunication* (en vertu de laquelle les exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens ont subséquentement fait l'objet de renvois à la *Loi sur les télécommunications*). Ces pouvoirs comprennent le droit i) de refuser d'enregistrer le transfert d'actions ordinaires à une société non canadienne; ii) d'exiger qu'une société non canadienne vende toute action ordinaire; iii) de suspendre les droits de vote liés aux actions ordinaires détenues par des sociétés non canadiennes selon l'ordre inverse d'enregistrement. Nous avons mis en place des contrôles raisonnables pour surveiller les niveaux de propriété étrangère, au moyen d'un système de réservation et de déclaration. Le 10 août 2017, étant donné que le niveau de propriété étrangère de

nos actions excédait 20 % et conformément aux Instructions concernant la radiodiffusion, le conseil d'administration de TELUS a nommé un comité de programmation indépendant chargé de prendre toutes les décisions en matière de programmation liées à ses entreprises de radiodiffusion titulaires.

10.5 Ressources humaines

Maintien en poste, embauche et engagement des employés

Notre succès repose sur les compétences, l'expérience et l'engagement des membres de notre équipe. La perte d'employés clés, par suite d'attrition ou de départs à la retraite, ou la détérioration du moral général et de l'engagement des employés découlant de changements organisationnels, de conventions collectives non réglées ou d'initiatives continues en matière de réduction des coûts, pourrait avoir une incidence défavorable sur notre croissance, nos activités et notre rentabilité ainsi que sur nos efforts visant à améliorer l'expérience client.

D'après le niveau d'engagement de notre personnel de TELUS, notre organisation se classe toujours dans la dizaine supérieure parmi tous les employeurs visés par un sondage.

Atténuation des risques : Nous nous efforçons d'attirer et de retenir des employés clés au moyen d'approches monétaires et non monétaires. Notre programme de rémunération et d'avantages du personnel vise à appuyer notre culture axée sur l'excellence du rendement et se fonde à la fois sur le marché et le rendement. Au besoin, nous mettons en œuvre des solutions ciblées visant à retenir les membres du personnel possédant des compétences rares sur le marché.

Nous avons également mis en place un processus de planification de la relève afin de déterminer quels employés sont en mesure d'occuper des postes de cadres dirigeants et d'assurer leur perfectionnement professionnel.

De plus, nous nous efforçons d'améliorer constamment le niveau d'engagement du personnel. Nous sommes d'avis que l'intérêt que nous accordons à l'expérience client, à notre réussite sur le marché et à notre objectif social continue d'influer sur le taux de participation relativement élevé de nos employés. Nous prévoyons continuer de nous pencher sur d'autres facteurs non monétaires qui s'alignent clairement sur l'engagement du personnel, y compris la gestion du rendement, les perspectives de carrière, la formation et le perfectionnement, la reconnaissance et notre programme Styles de travail (qui facilite le travail à domicile ou dans d'autres emplacements), ainsi que notre bénévolat communautaire. Se reporter également à « Sécurité, bien-être et santé des membres de l'équipe », à la rubrique 10.10.

10.6 Performance opérationnelle

Systèmes et processus

Nous avons mis en œuvre de nombreuses initiatives complexes visant à modifier nos systèmes et nos processus. Il n'existe aucune certitude que la mise en œuvre de l'ensemble des initiatives de conversion de nos systèmes et modification des processus, y compris celles requises pour améliorer le service à la clientèle et pour soutenir la prise de décisions par la direction, sera couronnée de succès, ni que nous disposerons des fonds et de main-d'œuvre suffisamment qualifiée pour mener à terme les principales initiatives prévues. Il y a également un risque que certains projets soient reportés ou annulés et que les avantages susceptibles de découler de ces projets se concrétisent plus tard ou ne se concrétisent pas. De plus, toute inefficacité dans la gestion des changements requis pour protéger nos systèmes complexes et pour limiter les interruptions de service pourrait avoir une incidence défavorable sur notre service à la clientèle, sur notre rendement opérationnel et sur nos résultats financiers. En outre, les acquisitions continues et l'intégration postfusion de diverses activités de TELUS Santé pourraient comporter des risques à court terme au chapitre de la continuité des activités, de la concurrence et de la gouvernance des processus.

Atténuation des risques : TELUS a mis en place des politiques, des processus et des contrôles en matière de gestion des changements qui reposent sur les meilleures pratiques de l'industrie. En règle générale, nous nous efforçons d'établir les priorités liées au développement de systèmes et à la modification des processus et nous appliquons une approche en matière de gestion de projets qui comporte l'identification raisonnable des risques ainsi que la planification d'urgence, de même que la gestion de la portée du projet, du contrôle des changements, des ressources et de la qualité. Par ailleurs, nous exécutons

de façon générale des tests raisonnables au chapitre de la fonctionnalité, de la performance et de la garantie à l'égard des produits d'exploitation, tout en tenant compte des leçons retenues. Lorsqu'un changement implique d'importantes conversions des systèmes et d'importantes modifications des processus, nous amenons souvent notre plan de continuité des activités et notre centre des opérations d'urgence à un degré de préparation plus élevé avant la mise en œuvre du changement.

Restructurations et intégration des acquisitions

Nous entreprenons chaque année diverses activités de consolidation opérationnelle, de réduction des coûts et de rationalisation uniques en leur genre, qui visent à accroître notre productivité et notre compétitivité. Les exemples de ces initiatives comprennent nos programmes d'efficacité opérationnelle visant à soutenir une amélioration du BAIIA, y compris l'intégration des activités; l'impartition des processus d'affaires; les activités de délocalisation et de réorganisation, y compris tout programme de réduction du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP »); les activités d'approvisionnement; ainsi que la rationalisation de biens immobiliers. Il se peut que nous comptabilisions d'importants coûts de restructuration et autres coûts en trésorerie et hors trésorerie relativement à ces initiatives, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur nos résultats d'exploitation. Il n'existe aucune certitude que les initiatives prévues seront toutes menées à terme ni que ces initiatives procureront les avantages prévus ou qu'elles n'auront pas une incidence défavorable sur notre service à la clientèle, sur les méthodes de travail, sur l'engagement du personnel, sur le rendement opérationnel ainsi que sur les résultats financiers. Nous continuerons d'évaluer et de mettre en œuvre, au besoin, d'autres initiatives d'efficacité au chapitre de l'exploitation et des produits.

Les activités postacquisition comprennent l'examen et l'harmonisation des méthodes comptables, les politiques de la société telles que les politiques en matière d'éthique et de protection de la vie privée, la mutation du personnel, l'intégration des systèmes informatiques, l'optimisation des services offerts et l'établissement de contrôles liés aux nouvelles activités. Il se peut que ces activités ne soient pas menées de manière efficiente et efficace, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur les niveaux de services, sur la situation concurrentielle et sur les résultats financiers. Il n'existe aucune certitude que nous pourrions intégrer les acquisitions, procéder aux dessaisissements ou établir des partenariats d'une manière fructueuse et efficiente, au moment opportun, ni que les avantages stratégiques prévus se concrétiseront.

Atténuation des risques : Nous surveillons et gérons étroitement les changements organisationnels par l'entremise de la fonction de transformation de l'entreprise, en tirant parti de l'expertise, des connaissances et des pratiques efficaces élaborées au cours des dernières années dans le cadre de la mise en œuvre des activités de fusion et d'intégration d'entreprises ainsi que des réorganisations visant une amélioration de l'efficacité. De plus, les cadres supérieurs procèdent à un examen officiel des principaux programmes d'amélioration de la compétitivité, des mises à jour mensuelles leur étant fournies par les principales unités fonctionnelles, et nous avons mis en place un programme de surveillance exhaustif afin de nous assurer que toutes les initiatives font l'objet d'une surveillance, ainsi que d'une gouvernance appropriée.

Nous avons une équipe chargée des activités d'intégration postfusion, qui collabore avec les unités fonctionnelles s'occupant des acquisitions ainsi qu'avec les organisations acquises, en appliquant un modèle d'intégration fondé sur les leçons retenues lors des intégrations antérieures; ce modèle rehausse et accélère la normalisation de nos processus d'affaires et vise à préserver les qualités uniques de chaque organisation acquise.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2017, nous avons conclu un certain nombre d'acquisitions. Se reporter à « *Faits saillants de 2017* », à la rubrique 1.3, pour de plus amples renseignements.

Mise en œuvre de contrats d'entreprise de grande envergure

Les contrats d'entreprise de grande envergure peuvent être caractérisés par le besoin de prévoir et de comprendre les exigences complexes et multiples des entreprises clientes, y compris les exigences concernant les systèmes personnalisés et les obligations d'information, et de satisfaire à ces exigences, par la survenance de crédits au titre des services faisant baisser les produits d'exploitation, ainsi que par des coûts initiaux et des dépenses d'investissement élevés nécessaires à l'exécution des contrats. Il n'existe aucune certitude

que la mise en place d'un service se déroulera conformément au plan établi ni que les économies prévues seront réalisées, ce qui pourrait influencer sur le rendement du capital investi ou sur les marges projetées. Nous pourrions également être limités par le personnel disponible, par les ressources informatiques et par le degré de collaboration des autres fournisseurs de services, ce qui pourrait limiter le nombre de contrats importants pouvant être mis en œuvre au cours d'une période donnée ou accroître notre coût lié à ces mises en œuvre.

Atténuation des risques : Nous prévoyons continuer d'être sélectifs quant aux nouveaux contrats de grande envergure pour lesquels nous soumissionnerons et de nous concentrer sur le marché des PME et sur le marché intermédiaire. Nous avons recours à un processus de gouvernance des ventes et des soumissions, qui prévoit la préparation, l'examen et l'approbation des soumissions, de même qu'à un processus de diligence raisonnable et d'autorisation. Chaque fois que nous concluons un nouveau contrat d'entreprise de grande envergure, nous cherchons à tirer parti des systèmes et processus existants appliqués aux contrats antérieurs, et nous mettons en place d'autres systèmes fondés sur une méthode contrôlée, dans le but de créer une nouvelle solution personnalisée.

Nous appliquons aussi des pratiques standards de l'industrie aux fins de la gestion des projets; nous avons notamment recours à un processus de gouvernance et de surveillance des projets par les cadres supérieurs et des dirigeants; nous nous engageons à l'égard des ressources, des outils et des processus de soutien appropriés aux fins des projets; nous procédons à des évaluations proactives des risques liés aux projets et formulons des plans afin d'atténuer ces risques. Nous effectuons également des examens indépendants des projets et des audits internes des travaux effectués précédemment, afin de cerner les questions susceptibles de nécessiter plus d'efforts, et de mettre en évidence les problèmes systémiques et les leçons apprises à l'égard de la mise en œuvre qui pourraient être partagées entre d'autres contrats d'entreprise de grande envergure futurs.

Établissements à l'étranger

Nos activités à l'échelle internationale présentent certains risques, y compris : la concurrence sur les marchés étrangers et au sein des industries telles que l'industrie des services d'impartition des processus d'affaires et des TI; le droit qu'ont les clients de résilier des contrats moyennant un préavis; les défis liés aux infrastructures et à la sécurité; l'embauche et la fidélisation du personnel; la concentration de la clientèle; les risques propres au pays (comme les différences et les changements à l'égard des régimes politiques, économiques et sociaux y compris les changements à l'égard des régimes juridiques et réglementaires), les différents régimes d'imposition; les risques liés aux catastrophes naturelles ainsi que le type de catastrophes et la fréquence à laquelle celles-ci se produisent; les fluctuations du change. Il n'existe aucune certitude que les initiatives à l'échelle internationale et les efforts visant à atténuer les risques procureront les avantages et les efficacités prévus ni que d'importantes difficultés ne découleront pas de la combinaison d'équipes de direction et de cultures différentes, facteurs qui pourraient avoir une incidence défavorable sur les résultats d'exploitation et les résultats financiers. Se reporter également à « *Respect des lois et de l'éthique* », à la rubrique 10.9, « *Litiges et questions d'ordre juridique* », ainsi qu'à « *Continuité des activités* », ci-dessous, qui peuvent avoir une incidence sur nos activités internationales.

Atténuation des risques : Notre stratégie vise à nous différencier en accordant la priorité au perfectionnement continu de notre équipe, ainsi qu'à notre culture visant à donner où nous vivons. Nous investissons également dans l'élaboration des services et dans l'amélioration des processus; nous effectuons régulièrement des sondages auprès de nos clients afin de recueillir leurs commentaires et nous surveillons la qualité des critères de service afin de nous assurer que nous répondons de manière proactive aux préoccupations des clients et que nous excédons leurs attentes. Nos efforts au chapitre des ventes visant à attirer de nouveaux clients et nos acquisitions stratégiques d'entreprises réduisent constamment notre risque lié à la concentration de la clientèle. De plus, en 2016, TELUS a conclu une entente avec Baring Private Equity Asia, en vertu de laquelle cette dernière a acquis une participation ne donnant pas le contrôle de 35 % dans TELUS International. Grâce à cette collaboration, TELUS International est bien positionnée pour tirer parti de l'importante présence de Baring Private Equity Asia sur les marchés asiatiques et de son expérience à l'échelle mondiale, ainsi que d'exploiter son réseau mondial afin d'accroître

davantage ses activités en TI. Nos systèmes informatiques sont soumis à une évaluation de la sécurité et de la protection des renseignements personnels tôt durant leur cycle de développement; dans le cadre de cette évaluation, les contrôles en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels font l'objet d'essais avant que le système ne soit déployé. Nous avons recours à des technologies de sécurité et adhérons à certaines normes, et nous examinons régulièrement l'efficacité de ces technologies afin de demeurer au courant de l'évolution du contexte entourant les menaces. Nous effectuons des investissements importants qui touchent les membres de notre équipe et qui ont trait, notamment, à l'offre de milieux de travail haut de gamme et d'avantages concurrentiels, à la mise en place de programmes de formation et de perfectionnement permanents, ainsi qu'à la tenue régulière de sondages visant à résoudre les sujets de préoccupation. Nous exerçons des activités diversifiées et exploitons des installations en Amérique du Nord, en Asie, en Europe et en Amérique centrale. Cette diversité nous donne l'occasion de réduire au minimum les risques propres au pays, et nous fournit la capacité voulue pour servir nos clients dans différentes langues et dans différents fuseaux horaires. Elle nous permet également de transférer nos activités en cas d'urgence, grâce à notre plan de redondance des réseaux et à notre plan d'urgence. Nous continuons d'améliorer nos activités internationales en actualisant nos pratiques opérationnelles afin d'y incorporer les changements relatifs à la réglementation, aux meilleures pratiques et aux attentes des clients, y compris nos politiques en matière de vie privée, d'intégrité, de lutte contre la corruption et d'approvisionnement. Nous partageons nos meilleures pratiques dans le cadre des activités à l'étranger et au Canada, le cas échéant, et nous nous assurons que les contrôles internes sont mis en œuvre, soumis à des tests et maintenus et qu'ils font l'objet d'une surveillance. Nous utilisons également des contrats de change à terme, ainsi que la comptabilité de couverture sur une base limitée, pour atténuer le risque de change (se rapporter à « *Risque de change* », à la rubrique 7.9, « *Instruments financiers, engagements et passifs éventuels* »).

Protection des données

Nous exploitons des centres de données et assurons la collecte et la gestion de données aux fins de nos activités et pour le compte de nos clients (y compris, dans le cas de TELUS Santé, la collecte d'informations sensibles sur la santé). Certaines de nos initiatives d'efficacité opérationnelle se fondent sur l'impartition de fonctions internes à notre personnel situé dans d'autres pays ou à des partenaires situés au Canada et à l'étranger. Pour qu'elles soient efficaces, ces ententes exigent que nous donnions l'accès à ces données au personnel situé dans d'autres pays et à nos partenaires au pays et à l'étranger.

TELUS ou ses partenaires pourraient être aux prises avec une défaillance de leurs logiciels, de leur matériel ou d'autres systèmes, ou encore avec des vols ou d'autres actes illicites entraînant l'accès non autorisé à nos données, la modification de nos données ou encore la perte ou la destruction de nos données. Il se pourrait que de telles défaillances ou de tels actes illicites compromettent le respect de la vie privée de particuliers, y compris nos clients, nos employés et nos fournisseurs. Malgré nos efforts au chapitre de la mise en place de contrôles de nos activités au pays et de nos activités extraterritoriales ainsi que des activités de nos partenaires, l'accès non autorisé aux données pourrait entraîner la perte de données, la compromission de données ou l'accès à celles-ci par des tiers susceptibles de s'en servir à des fins inappropriées, ce qui pourrait se traduire par des pertes financières (perte d'abonnés ou atteinte à notre capacité à attirer de nouveaux abonnés), nuire à notre réputation et à notre marque, nous exposer à des réclamations ou à des demandes de dommages-intérêts de clients et d'employés, et nuire à la capacité de nos clients de maintenir leurs activités commerciales courantes et de fournir des services cruciaux. Se reporter également à « *Respect des lois et de l'éthique* » à la rubrique 10.9, « *Litiges et questions d'ordre juridique* », ainsi qu'à « *Sécurité* » ci-dessous.

Atténuation des risques : Certains nouveaux systèmes de technologies de l'information de TELUS sont soumis à une évaluation de la sécurité et de la protection des renseignements personnels tôt durant leur cycle de développement. Cette évaluation permet d'examiner et de classer les données qui seront utilisées ou recueillies et de recommander des caractéristiques essentielles à la conception, le cas échéant ou lorsque cela est possible, telles que des restrictions en matière d'audit, d'enregistrement chronologique des données, de chiffrement et de contrôle de l'accès. Au cours du cycle de

développement des systèmes et logiciels de TELUS et dans le cadre de nos processus d'assurance de la qualité, les contrôles en matière de protection de la vie privée et de sécurité font également l'objet de tests, avant le déploiement intégral des nouveaux systèmes.

Nos centres de données Internet possèdent des capacités en matière de détection et d'atténuation des menaces, et certains centres de données et réseaux font l'objet d'audits annuels effectués par des tiers indépendants. L'évaluation des contrôles fondés sur des politiques et des contrôles logiques et physiques de TELUS en matière de sécurité et de protection de la vie privée constitue une composante essentielle de ce processus d'audit et d'attestation. De plus, nous avons mis en place un programme de gestion des vulnérabilités qui nous permet de surveiller à la fois nos réseaux et systèmes connectés à Internet et nos réseaux et systèmes internes afin de surveiller et d'atténuer les vulnérabilités pouvant être détectées.

Afin d'assurer la sécurité des transactions de nos clients effectuées à l'aide d'une carte de crédit, nous avons recours à des technologies de sécurité telles que le chiffrement et la segmentation, et nous adhérons au principe du droit d'accès minimal. Nous maintenons ces pratiques et examinons régulièrement leur efficacité, en tenant compte des normes de l'industrie ainsi que de l'évolution constante du contexte entourant les menaces.

Une autre composante de notre stratégie tient à la stipulation selon laquelle les données résident généralement dans nos installations au Canada et au déploiement de l'infrastructure requise pour prendre en charge la connectivité des partenaires afin de leur permettre de visualiser nos systèmes. Nous exigeons de nos partenaires et de nos fournisseurs de services qu'ils respectent des mesures de protection de la vie privée et des mesures de sécurité, et ils doivent notamment nous informer de toute menace possible concernant les données. Le personnel situé dans d'autres pays visualise les données autorisées à distance et, le cas échéant, sans que celles-ci aient besoin d'être stockées dans leurs systèmes localement. Des restrictions physiques et des restrictions concernant les processus s'appliquent également au personnel situé dans d'autres pays, et ce personnel doit participer à des séances de formation conçues de manière à l'aider à prévenir et à détecter l'accès non autorisé à nos données ou leur utilisation non autorisée.

Notre stratégie prévoit en outre des mesures de planification réactionnelle et des processus de planification de la continuité des activités que nous pourrions mettre en œuvre advenant une atteinte à la protection des données.

Il n'existe aucune certitude que nos contrôles s'avèreront efficaces dans tous les cas.

Sécurité

Nous possédons un certain nombre d'actifs qui peuvent faire l'objet de menaces intentionnelles. Ces actifs comprennent des actifs corporels qui peuvent faire l'objet de risques liés à la sécurité tels que le vandalisme ou le vol et qui visent notamment, sans s'y limiter, des câbles de cuivre distributifs, des magasins, des centres de commutation de réseau et de standards téléphoniques, des éléments de l'infrastructure de la société, ainsi que les systèmes informatiques et les réseaux que nous exploitons. Ces systèmes et réseaux peuvent faire l'objet de cyberattaques, qui constituent des tentatives délibérées visant à perturber nos activités ou à obtenir un accès non autorisé à nos systèmes informatiques et réseaux afin d'en faire un usage illicite, contraire à l'éthique ou inapproprié. Les personnes qui commettent les attaques peuvent avoir recours à diverses techniques qui consistent notamment à manipuler des personnes et/ou à utiliser des logiciels ou du matériel malveillants perfectionnés, ou une combinaison des deux, afin d'esquiver les mesures de protection techniques et administratives en place (y compris les pare-feu, les systèmes de prévention d'intrusions et les systèmes de surveillance active). Les risques et les répercussions des cyberattaques contre nos actifs pourraient surpasser les risques et les répercussions liés à la sécurité physique, en raison de la nature en mutation et de la complexification de ces menaces.

Une perturbation réelle de nos systèmes, de nos réseaux et de notre infrastructure ou de ceux de nos tiers, de nos fournisseurs ou d'autres de nos partenaires pourrait nous empêcher de fournir un service fiable, se répercuter sur l'exploitation de notre réseau, ou encore donner lieu à l'interception, la destruction, l'utilisation ou la dissémination non autorisées de renseignements nous concernant ou concernant nos clients. De telles perturbations ou de tels accès non autorisés à l'information pourraient se traduire par une perte de

clients ou de produits d'exploitation, par la comptabilisation de charges, ainsi que par une atteinte à notre réputation et à notre cote d'estime, et pourraient faire en sorte que nous fassions l'objet de litiges, d'enquêtes gouvernementales ou de sanctions. Les coûts liés à de tels événements pourraient se traduire par un passif au titre de la perte d'informations, par des coûts aux fins des travaux de réparation de l'infrastructure et des systèmes et par l'offre d'incitatifs visant à fidéliser nos clients et partenaires commerciaux. Notre assurance pourrait ne pas couvrir ou rembourser pleinement ces coûts et ces pertes.

Atténuation des risques : Nous avons mis en œuvre des mesures techniques et administratives afin d'atténuer les risques de menaces, d'attaques et d'autres événements perturbateurs. Notre programme de sécurité permet de gérer les risques au moyen de divers mécanismes, y compris la mise en œuvre de contrôles fondés sur des politiques, des normes et des méthodes conformes aux cadres et pratiques au sein de l'industrie, la surveillance des activités externes exercées par des attaquants potentiels, l'évaluation régulière de nos plus importants actifs dans le cadre de notre programme Crown Jewels (visant nos actifs les plus précieux), l'identification et la réévaluation régulière des risques connus en matière de sécurité, et l'examen régulier de nos normes et politiques afin de nous assurer qu'ils tiennent compte des besoins et menaces actuels ainsi que des processus liés aux plans de continuité des activités et de reprise après sinistre qui seraient mis en œuvre advenant un événement perturbateur.

Nous intégrons des mesures de sécurité dans nos nouvelles initiatives à l'aide d'un processus et de méthodes standards sécurisés par conception, et nous réévaluons constamment notre position en matière de sécurité tout au long du cycle de vie de nos systèmes. Nos capacités techniques nous aident à identifier les événements mettant en jeu la sécurité, à réagir aux menaces possibles et à ajuster notre position en matière de sécurité de manière appropriée. Par ailleurs, nos pratiques exemplaires en matière de cybersécurité comprennent notamment l'évaluation régulière de la vulnérabilité en matière de sécurité, ainsi que la priorisation et l'élimination de tout problème décelé au moyen de l'application de correctifs ou d'autres mécanismes. Le Bureau de la sûreté de TELUS collabore avec les organismes d'application de la loi et avec d'autres organismes pour tenir compte de la menace constante que représentent les cyberattaques et les événements perturbateurs. TELUS a mis en place des programmes de sécurité physique et de cybersécurité convenables, mais il n'existe aucune certitude que des incidents spécifiques liés à la sécurité n'auront pas une incidence importante sur nos activités et nos résultats financiers.

Continuité des activités

Nous sommes un fournisseur clé d'infrastructures de télécommunications essentielles au Canada, et nous exerçons des activités et exploitons des infrastructures en Amérique du Nord, en Asie, en Europe et en Amérique centrale. Des menaces externes pourraient avoir une incidence importante sur nos réseaux, nos technologies de l'information, nos immobilisations corporelles, les membres de notre équipe, nos fonctions de gestion, notre chaîne d'approvisionnement et nos résultats. Ces menaces incluent :

- des catastrophes naturelles telles que des feux de forêt, du temps violent, des tremblements de terre et d'autres catastrophes naturelles;
- des perturbations des infrastructures critiques telles que des pannes de courant et des défaillances au niveau des télécommunications;
- des menaces causées par l'homme telles que des cyberattaques, des conflits de travail, des vols, des actes de vandalisme ou de sabotage ainsi que des cas d'agitation politique ou civile;
- des menaces pour la santé publique telles que des pandémies.

Atténuation des risques : Nous avons mis en place un programme de continuité des activités dans toute l'entreprise, qui s'aligne sur notre philosophie d'entreprise et vise notamment à assurer la sécurité des membres de notre équipe, à réduire au minimum l'incidence des menaces sur nos installations et sur nos activités commerciales, à maintenir le service à la clientèle et à faire en sorte que nos collectivités demeurent connectées. Ces priorités ont été mises en évidence lorsque certains événements perturbateurs se sont produits en 2017, notamment les feux de forêt en Colombie-Britannique et les graves inondations printanières en Ontario et au Québec.

Nous accordons une priorité croissante aux initiatives d'atténuation visant à composer avec les menaces liées au temps violent, et nous avons mis en

œuvre un système évolué de surveillance météorologique, un processus de notification à l'intention des principales parties intéressées, des processus de gestion des incidents et des stratégies liées aux incidents climatiques qui tirent parti des leçons retenues lors d'événements précédents.

Notre programme de continuité des activités s'aligne sur les plus récentes normes et les pratiques commerciales dans l'industrie et englobe les questions d'atténuation, de préparation, d'intervention et de reprise après sinistre, et il fait continuellement l'objet d'améliorations. Le programme vise principalement à atténuer l'incidence des perturbations sur nos installations, sur notre main-d'œuvre, sur nos technologies et sur notre chaîne d'approvisionnement. Bien que nous appliquions des processus de planification aux fins de la continuité de nos activités, il n'existe aucune certitude que des événements précis ou une combinaison d'événements n'entraîneront pas des perturbations d'ordre opérationnel ou n'auront pas d'incidence importante sur nos résultats financiers.

L'optimisation continue des capacités de reprise après sinistre pour nos réseaux de TI et de télécommunications, laquelle est fondée sur les risques, demeure une priorité clé en vue de prévenir les pannes et d'en réduire l'incidence sur nos activités et sur nos clients. Nous nous efforçons de mieux aligner les capacités de reprise des TI et des réseaux sur les exigences opérationnelles. Toutefois, bien que les mesures de reprise après sinistre constituent une priorité pour TELUS, nos systèmes ne sont pas tous dotés de capacités en matière de reprise et de continuité.

Coentreprises immobilières (Jardin TELUS et TELUS Sky)

Les risques liés à nos coentreprises immobilières comprennent les dépassements de coûts potentiels liés aux travaux de construction, les risques financiers, les risques d'atteinte à la réputation, et l'incertitude liée à la demande future, surtout lorsqu'un ralentissement du marché se produit. Il n'existe aucune certitude que les coentreprises seront menées à terme conformément au budget ou au calendrier établi ni que les engagements locatifs prévus se concrétiseront. En conséquence, nous sommes exposés aux risques liés aux pertes sur placements et aux montants des prêts, ainsi qu'à la possibilité que nous ne soyons pas en mesure d'assurer le service de la dette advenant le cas où le plan d'affaires d'un projet ne serait pas mené à terme avec succès. De plus, la possibilité que nous ne soyons pas en mesure de satisfaire aux engagements que nous avons pris, ou que la qualité du projet d'aménagement ne soit pas conforme aux attentes en matière de qualité de TELUS, entraînent des risques d'atteinte à la réputation.

Atténuation des risques : Nous avons mis sur pied des coentreprises avec des partenaires ayant de l'expérience en matière d'importants projets immobiliers commerciaux et résidentiels, aux fins de l'aménagement de Jardin TELUS à Vancouver (Westbank) et de TELUS Sky à Calgary (Westbank et Allied REIT). Les unités de la tour d'habitation en copropriété du projet Jardin TELUS ont en grande partie été vendues avant que les travaux de construction ne débutent, et le transfert de la totalité des appartements aux acheteurs a eu lieu avant la fin de 2017. Les engagements locatifs liés aux locaux pour bureaux du projet Jardin TELUS représentaient pour leur part 99 % de la superficie locative, et 99 % des locaux pour commerce de détail du projet étaient loués.

En ce qui a trait aux projets en cours, les risques liés aux dépassements budgétaires ont été atténués au moyen de contrats d'approvisionnement prévoyant des prix fixes (le pourcentage de soumissions approuvées et de contrats octroyés étant de 97 % en ce qui concerne le projet TELUS Sky), par une gestion de projet éclairée, et par une assurance relative à certains risques. Les coûts liés au projet TELUS Sky demeurent conformes au plan budgétaire approuvé, et nous appliquons les connaissances et l'expérience acquises dans le cadre du projet Jardin TELUS pour rationaliser et améliorer la rentabilité du projet TELUS Sky.

En raison de la conjoncture économique actuelle à Calgary, les partenaires du projet TELUS Sky ont pris certaines mesures pour mieux positionner le projet et assurer sa réussite; ils ont notamment adopté un processus d'occupation des locaux en une seule phase afin de reporter l'entrée en vigueur de tout contrat de location des locaux pour bureaux du premier trimestre de 2018 au premier trimestre de 2019; ils ont révisé les prévisions au chapitre des produits et ajusté les incitatifs à la prise à bail en vue de s'aligner sur les attentes actuelles du marché; ils ont évalué diverses approches visant à ajuster la proportion des locaux pour bureaux et du volet résidentiel, et ils ont mis en place un plus vaste éventail d'options visant le volet résidentiel, afin de répondre à la demande actuelle du marché.

10.7 Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires

Si le financement actuel est insuffisant pour couvrir les exigences en matière de financement, cela pourrait nuire à notre plan d'affaires et à notre croissance

Des facteurs de risque tels que les perturbations dans les marchés financiers, les exigences réglementaires visant l'accroissement de la capitalisation bancaire, la réduction des activités de prêts en général, ainsi que la réduction du nombre de banques à charte canadiennes actives en raison d'une baisse d'activités ou de regroupements pourraient réduire la disponibilité des capitaux ou accroître le coût de ces capitaux pour les entreprises émettrices de valeurs ayant une cote élevée de solvabilité telles que TELUS. Les conditions dans les marchés financiers externes pourraient possiblement nuire à notre capacité d'effectuer des investissements stratégiques et de satisfaire aux besoins de financement de nos dépenses d'investissement continues.

Atténuation des risques : Nous pourrions financer nos besoins en capital futurs au moyen de fonds autogénérés, d'emprunts au titre de la tranche inutilisée de nos facilités de crédit bancaire, de l'utilisation de créances clients titrisées ou de papier commercial, ou de l'émission de titres de créance ou de capitaux propres. À la date du présent rapport de gestion, nous pouvions émettre un montant maximal de 1,2 milliard de dollars de titres de créance ou de capitaux propres en vertu d'un prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en avril 2018. Nous sommes d'avis que nos notations du crédit de première qualité, conjuguées aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation, contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Afin qu'il nous soit possible d'atteindre notre objectif financier, qui vise à maintenir généralement un seuil de liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars, nous avons une facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars qui arrivera à échéance le 31 mai 2021 (1,1 milliard de dollars disponibles au 31 décembre 2017), ainsi que des liquidités disponibles en vertu d'autres facilités de crédit bancaire (se reporter à la rubrique 7.6, « *Facilités de crédit* »). De plus, TELUS Communications Inc. (« TCI ») est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance, en vertu de laquelle elle peut vendre une participation dans certaines de ses créances clients, pour un produit maximal de 500 millions de dollars dont une tranche de 400 millions de dollars était disponible au 31 décembre 2017 (se reporter à la rubrique 7.7, « *Vente de créances clients* »).

Capacité à refinancer les dettes arrivant à échéance

Au 31 décembre 2017, notre dette à long terme était d'environ 13,8 milliards de dollars, et les échéances de cette dette s'échelonnent entre 2018 et 2048 (se reporter au graphique « *Échéances relatives au capital de la dette à long terme* », à la rubrique 4.3). Nous avons recours à un programme de papier commercial (d'un montant maximal de 1,4 milliard de dollars), qui nous permet actuellement d'avoir accès à du financement à faible coût. Au 31 décembre 2017, l'encours du papier commercial s'établissait à 1 140 millions de dollars, et ce papier commercial était libellé en dollars américains (908 millions de dollars US). Lorsque nous émettons du papier commercial, il doit être refinancé sur une base continue afin de réaliser les économies liées aux emprunts contractés en vertu de la facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars. Les conditions sur les marchés financiers pourraient empêcher le renouvellement du papier commercial à des taux raisonnables.

Atténuation des risques : En 2016 et en 2017, nous avons effectué avec succès un certain nombre de transactions au titre de la dette (se reporter à la rubrique 7.4). Ces transactions nous ont permis d'accroître la durée moyenne à l'échéance de notre dette à long terme (excluant le papier commercial et la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International), la portant à 10,7 ans au 31 décembre 2017 (10,4 ans au 31 décembre 2016). Nous utilisons des contrats de change à terme pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial et de titres de créance à long terme libellés en dollars américains (excluant la facilité de crédit de TELUS International). Notre programme de papier commercial est entièrement adossé à la facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars.

Une baisse des notations du crédit de TELUS pourrait avoir une incidence sur notre coût du capital et sur notre accès à des capitaux

Une baisse des notations du crédit de TELUS ou de TCI pourrait avoir une incidence sur notre coût du capital et sur notre accès à des capitaux. Rien ne garantit que nous maintiendrons ou améliorerons nos notations du crédit actuelles.

Atténuation des risques : Nous gérons notre structure du capital et y apportons des ajustements en fonction des variations de la conjoncture économique et des risques liés à notre infrastructure de télécommunications. Nous avons mis en place des politiques financières qui sont revues annuellement et qui ont pour but de nous aider à maintenir nos notations du crédit de première qualité actuelles de BBB+ ou l'équivalent. Les quatre agences de notation chargées d'évaluer TELUS accordent actuellement des notations qui sont conformes aux notations visées. Une réduction de nos notations actuelles de BBB+ ou l'équivalent pourrait entraîner une hausse modeste de nos coûts de financement, mais elle ne devrait pas avoir d'incidence sur notre capacité à accéder aux marchés de la dette publique. Nous disposons également d'une facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars à laquelle nous continuerions d'avoir accès même si nos notations étaient révisées à la baisse en deçà de BBB+.

Des flux de trésorerie disponibles inférieurs aux prévisions pourraient réduire notre capacité à investir dans les activités, à réduire notre dette ou à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires

Même si nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie disponibles et les sources de financement futurs soient suffisants pour satisfaire nos besoins actuels, notre intention visant à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires pourrait limiter notre capacité à investir dans nos activités pour assurer notre croissance future. Le financement des futures acquisitions de licences de spectre, la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies et les hausses des taux d'imposition des sociétés réduiront les flux de trésorerie après impôt que nous aurions autrement pu utiliser afin de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires. Si les résultats réels diffèrent de nos attentes, rien ne garantit que nous ne modifierons pas nos plans de financement, y compris notre intention de verser des dividendes selon notre indication à l'égard du ratio de distribution et de maintenir notre programme pluriannuel de croissance du dividende. Nous pouvons racheter des actions 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 la situation financière et des perspectives de la société, et du cours de nos actions ordinaires sur le marché. Pour de plus amples renseignements sur notre programme pluriannuel de croissance du dividende et sur notre programme d'offres publiques de rachat dans le cours normal des activités de 2018, se reporter à la rubrique 4.3, « *Situation de trésorerie et sources de financement* ».

Atténuation des risques : Notre conseil d'administration examine et approuve le taux de dividende chaque trimestre, en fonction de nombreux facteurs, incluant notre situation financière et nos perspectives.

Instruments financiers

Nos instruments financiers et la nature des risques de crédit, de liquidité et de marché auxquels ces instruments pourraient être assujettis sont décrits à la rubrique 7.9, « *Instruments financiers, engagements et passifs éventuels* ».

10.8 Questions fiscales

Nous sommes assujettis au risque que les montants relatifs à l'impôt et aux taxes à la consommation, y compris la charge d'impôt, varient considérablement des montants prévus, et la tendance générale des administrations responsables de la perception des impôts à adopter davantage d'interprétations et des procédures de vérification rigoureuses pourrait avoir une incidence défavorable sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation

Nous percevons et versons des montants importants de taxes à la consommation, telles que la taxe sur les produits et services, les taxes de vente harmonisées, les taxes de vente provinciales, les taxes de vente et d'utilisation et des taxes à valeur ajoutée, à diverses autorités fiscales. Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence en matière d'impôt s'appliquant à nos activités sont constamment susceptibles

de changer et de faire l'objet de nouvelles interprétations; en conséquence, le montant définitif d'impôt lié à un grand nombre de transactions est incertain. Qui plus est, la mise en œuvre de nouvelles lois revêt en soi un caractère complexe, notamment en ce qui a trait à l'exécution mettant en cause plusieurs systèmes et aux interprétations relatives à l'application de nouvelles règles à des transactions, produits et services précis.

Nous avons des actifs et passifs d'impôt exigible et des actifs passifs d'impôt différé importants, des charges d'impôt importantes et des paiements d'impôt en trésorerie importants. Les montants d'impôt sur le résultat sont basés sur les estimations que nous formulons au moyen de méthodes comptables qui prévoient la comptabilisation de l'avantage relatif à une position fiscale uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie connexe sera réalisée. L'évaluation de la probabilité et du montant de l'avantage ainsi que le moment auquel ce montant sera réalisé pourraient avoir une incidence importante sur le calcul du bénéfice net ou des flux de trésorerie. L'impôt sur le résultat devrait être calculé selon des taux prévus par la loi applicables se situant entre 26,7 % à 27,3 % pour 2018. Ces prévisions pourraient varier si des modifications sont apportées aux interprétations, aux règlements, aux lois ou à la jurisprudence.

Le moment auquel a lieu la monétisation des actifs d'impôt différé est incertain, car il dépend de notre bénéfice futur et d'autres événements. Les montants de passifs d'impôt différé sont eux aussi incertains, car ils se fondent sur les taux d'imposition futurs pratiquement en vigueur qui ont alors prise d'effet et qui peuvent être modifiés par les autorités fiscales. De plus, les montants des paiements d'impôt en trésorerie et des passifs d'impôt exigible ainsi que des passifs d'impôt différé se basent également sur la composition prévue de nos produits d'exploitation tirés de nos diverses activités, laquelle est susceptible de changer.

Les activités de vérification et de révision des autorités fiscales ont une incidence sur le calcul définitif des montants réels des taxes à la consommation à payer ou à recevoir, de l'impôt sur le résultat à payer ou à recevoir, des passifs d'impôt différé, de l'impôt sur certains éléments compris dans le capital, et de la charge d'impôt sur le résultat. En conséquence, il n'existe aucune certitude que les taxes ou les impôts seront exigibles comme il était prévu ni que le montant ou le moment de la réception de ces actifs d'impôt, ou leur utilisation, seront semblables à ceux actuellement prévus.

TELUS International exerce des activités dans certains autres pays, notamment à la Barbade, en Bulgarie, au El Salvador, au Guatemala, en Inde, en Irlande, aux Philippines, en Roumanie, au Royaume-Uni et aux États-Unis, ce qui accroît notre exposition à divers régimes fiscaux.

En règle générale, chacun de ces pays a ses particularités sur le plan fiscal (p. ex., la taxe à valeur ajoutée, la taxe sur les recettes brutes, les droits de timbre et de mutation ainsi que l'impôt sur le résultat), ses lois et conventions fiscales, le cas échéant, ainsi qu'une monnaie et des langues différentes. En outre, le secteur des télécommunications fait face à des enjeux uniques qui créent de l'incertitude quant à l'application des lois fiscales ou à la séparation des impôts entre les administrations fiscales au pays et à l'étranger. Par ailleurs, les politiciens, les médias et les autorités fiscales se sont intéressés de plus près aux questions de fiscalité, dans l'optique d'accroître la transparence en matière de fiscalité et de composer avec les abus fiscaux perçus. Nos activités pourraient par conséquent accroître le risque d'ordre fiscal auquel nous sommes exposés, tant du point de vue financier que de celui de notre réputation.

Atténuation des risques : Nous avons mis en œuvre une politique exhaustive en matière de code de conduite fiscal et de gestion des risques que notre conseil a adoptée. Cette politique énonce les principes qui sous-tendent et qui orientent le rôle des membres de l'équipe, leurs responsabilités et leur conduite personnelle, la façon d'exercer des activités en tenant compte des lois fiscales et les approches en matière de relations de travail avec les autorités fiscales externes et les conseillers externes. Cette politique reconnaît la nécessité de s'assurer que TELUS respecte toutes les lois fiscales pertinentes. Les composantes nécessaires pour assurer le contrôle et l'atténuation efficaces du risque fiscal sont énoncées dans la politique, tout comme le processus de délégation de pouvoirs à la direction en ce qui concerne les questions fiscales conformément aux lignes directrices en matière de communications avec le conseil d'administration et le comité d'audit.

Pour appliquer cette politique, nous avons un service interne de fiscalité regroupant des professionnels qui se tiennent à jour concernant les obligations d'ordre fiscal au pays et à l'étranger et, au besoin, nous avons recours aux services de conseillers externes. Cette équipe procède à l'examen des systèmes et des processus afin d'assurer leur conformité aux lois et règlements fiscaux au pays ainsi qu'aux lois et règlements fiscaux internationaux applicables. Les membres de cette équipe sont également responsables des activités spécialisées liées à la comptabilisation de l'impôt sur le résultat.

Notre service de la fiscalité procède à un examen des transactions significatives, dans le cadre duquel il évalue les transactions inhabituelles ou les transactions non récurrentes en se fondant sur diverses perspectives axées sur les risques. Les risques d'ordre fiscal liés aux transactions sont communiqués régulièrement à notre service de la fiscalité qui les réévalue afin de vérifier les évaluations initiales des risques qui en ont été faites. Les conseillers fiscaux externes examinent régulièrement les transactions importantes, et nous pouvons également faire appel à d'autres tiers conseillers pour obtenir leur point de vue sur le passif d'impôt. Nous continuons d'examiner et de surveiller nos activités de manière à prendre les mesures nécessaires pour nous conformer à toutes les obligations d'ordre réglementaire, juridique et fiscal. Dans certains cas, nous retenons les services de conseillers externes, qui procèdent à un examen des systèmes et processus de TELUS afin d'assurer leur conformité aux lois fiscales. Notre fonction interne de fiscalité revoit les conseils fournis et les déclarations fiscales préparées par ces conseillers afin d'établir leur caractère raisonnable.

10.9 Litiges et questions d'ordre juridique

Enquêtes, réclamations et poursuites

En raison de la taille de TELUS, nous faisons régulièrement l'objet de diverses enquêtes, réclamations et poursuites visant des dommages-intérêts et d'autres compensations ou faisons l'objet de menaces à cette fin. À l'heure actuelle, nous ne pouvons prévoir l'issue de ces questions en raison de divers facteurs, y compris ce qui suit : la nature préliminaire de certaines réclamations; le caractère non prouvé des théories et revendications en matière de dommages-intérêts; des dossiers factuels incomplets; la nature incertaine des théories juridiques, des procédures judiciaires et de leur résolution par les tribunaux, tant dans le cadre du procès que de l'appel; la nature imprévisible des parties adverses et de leurs revendications. Rien ne garantit que l'un quelconque de ces facteurs n'aura pas d'incidence défavorable sur les résultats financiers et les résultats d'exploitation.

Sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence importante sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, à l'exception des éléments décrits dans la présente et à la *note 29 a)* des états financiers consolidés.

Atténuation des risques : Nous sommes d'avis que nous avons mis en place des politiques et des processus raisonnables pour assurer notre conformité aux obligations juridiques et contractuelles et réduire notre exposition aux poursuites judiciaires ainsi que les répercussions de ces poursuites sur nous. Nous avons également une équipe de professionnels du domaine juridique qui nous fournit des conseils et gère les risques liés aux réclamations et aux réclamations possibles. Se reporter aux autres mesures d'atténuation des risques présentées ci-dessous.

Recours collectifs

Nous sommes nommés à titre de défendeur dans le cadre de recours collectifs autorisés et non autorisés. Au cours des dix dernières années et même auparavant, nous avons constaté que les demandeurs sont enclins à tenter des poursuites dans le cadre desquelles un demandeur partie au recours poursuit une cause d'action au nom d'un groupe important de personnes. Le nombre de recours collectifs intentés contre nous varie d'une année à l'autre, et les demandeurs cherchent continuellement à élargir le champ d'application des questions relativement auxquelles ils intentent des recours collectifs. L'adoption par les gouvernements de lois sur la protection du consommateur de plus en plus rigoureuses pourrait entraîner une hausse du nombre de recours collectifs en créant de nouvelles causes d'action, ou une réduction

du nombre de recours collectifs en améliorant la transparence dans le domaine du marketing et des contrats destinés aux consommateurs. Un recours collectif dont les demandeurs obtiendraient gain de cause pourrait, en raison de sa nature, entraîner le paiement de dommages-intérêts considérables, qui pourraient avoir une incidence défavorable sur les résultats financiers et les résultats d'exploitation du défendeur. Des renseignements détaillés sur certains recours collectifs autorisés et non autorisés intentés contre nous sont présentés à la note 29 a) des états financiers consolidés.

Évaluation des recours collectifs

Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard de chacun de ces recours collectifs autorisés et non autorisés. Si le dénouement de ces poursuites se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait donner lieu à un ajustement significatif de notre situation financière et de nos résultats d'exploitation. Les évaluations et les hypothèses de la direction supposent que des estimations fiables des risques courus ne peuvent être faites en ce qui concerne la majorité de ces recours collectifs, compte tenu de l'incertitude persistante en ce qui a trait aux causes d'action qui pourraient en fin de compte être intentées par les demandeurs et autorisées par les tribunaux, ainsi que de la nature des dommages-intérêts qui pourraient être réclamés par les demandeurs.

Atténuation des risques : Nous contestons vigoureusement chaque recours collectif intenté contre TELUS ou cherchons à obtenir un règlement lorsque nous jugeons qu'il nous est favorable; nous contestons notamment l'autorisation des recours collectifs non autorisés. L'autorisation constitue une étape de la procédure qui sert à déterminer si une poursuite donnée peut être intentée par un demandeur partie au recours au nom d'une catégorie de personnes. L'autorisation d'un recours collectif ne permet pas de déterminer le bien-fondé de la poursuite, et si nous ne réussissions pas à empêcher cette autorisation, les demandeurs devraient quand même prouver le bien-fondé de leur poursuite. Nous évaluons régulièrement nos pratiques commerciales et surveillons activement les faits nouveaux au Canada et aux États-Unis en matière de recours collectifs, afin d'identifier et de réduire au minimum le risque que d'autres recours collectifs soient intentés contre nous.

Responsabilité civile sur le marché secondaire

Tout comme les autres sociétés ouvertes au Canada, nous pouvons être tenus civilement responsables des déclarations fausses ou trompeuses faites par écrit ou oralement, ou au titre des fraudes ou de la manipulation des marchés. Des lois créant une responsabilité ont été adoptées dans la plupart des provinces et des territoires.

Atténuation des risques : Nous suivons constamment l'évolution des procédures juridiques et réévaluons annuellement nos pratiques et procédures de communication de l'information. De plus, nous consultons périodiquement des conseillers externes aux fins de l'examen de nos pratiques et procédures en matière de communication de l'information et de la mesure dans laquelle elles ont été documentées. Nous avons mis en place des lignes directrices qui limitent le rôle des porte-parole de la société aux membres désignés de la haute direction, qui fournissent un protocole pour communiquer avec les analystes en placements et les investisseurs ainsi que des déclarations orales et qui signalent la façon de communiquer les questions soulevées, et notre comité de communication de l'information examine les principaux documents d'information.

Respect des lois et de l'éthique

Nous comptons sur nos employés, nos dirigeants, notre conseil d'administration, nos principaux fournisseurs et nos autres partenaires d'affaires pour faire preuve d'un comportement qui cadre avec les normes applicables sur le plan juridique et sur le plan éthique dans tous les pays où nous exerçons des activités y compris, sans s'y limiter, les lois et règlements anticorruption. Il se peut que des personnes ne se conforment pas, intentionnellement ou par inadvertance, à nos politiques ou obligations contractuelles et aux lois et règlements applicables. Il pourrait ainsi se produire des cas où des renseignements personnels au sujet d'un client ou d'un employé de TELUS sont recueillis, conservés, utilisés ou divulgués d'une façon qui n'est pas entièrement conforme à la législation, aux obligations contractuelles ou aux politiques de TELUS. En ce qui concerne TELUS Santé, les renseignements personnels comprennent des renseignements médicaux confidentiels sur des personnes qui sont nos clients ou des

utilisateurs finaux de fournisseurs de soins de santé. De plus, il pourrait y avoir des situations où les programmes de conformité ne sont pas entièrement conformes aux exigences de dispositions législatives particulières ou que les parties puissent avoir une interprétation différente de ces exigences. TELUS Santé a commencé à offrir de nouveaux services (comme les soins virtuels et les prescriptions électroniques), y compris directement aux consommateurs, et, dans certains cas, par l'entremise de partenariats conclus avec des tiers, ce qui entraîne de nouveaux risques liés aux paramètres, comme la dépendance envers nos tiers fournisseurs aux fins du respect des lois ou des normes professionnelles médicales, et accroître la probabilité d'une intervention politique. Ces diverses situations peuvent nous exposer à des poursuites et à de possibles dommages-intérêts, sanctions ou amendes ou faire en sorte que nous ne puissions pas présenter d'appels d'offres, et peuvent avoir des incidences défavorables sur nos résultats financiers et nos résultats d'exploitation ainsi que sur notre réputation et notre marque.

Nous poursuivons l'expansion de nos activités aux États-Unis et dans d'autres pays. Dans le cadre de l'exercice de nos activités dans certains pays, nous devons nous conformer aux lois et aux règlements locaux qui peuvent, dans une large mesure, différer des lois canadiennes et accroître les risques de responsabilité sur le plan de la réglementation et de la responsabilité juridique et fiscale auxquels nous faisons face.

Atténuation des risques : Même si nous ne pouvons prévoir avec certitude l'issue de ces situations éventuelles, nous sommes d'avis que nous sommes suffisamment sensibilisés à la question de la conformité et que nous avons mis en place des politiques, des contrôles et des processus raisonnables pour assurer cette conformité, et que ces mesures ont une incidence favorable sur la réduction des risques. Nous avons mis en place un code d'éthique et de conduite exhaustif pour nos employés, y compris nos dirigeants et notre conseil d'administration, ainsi qu'un programme de formation annuelle obligatoire en matière d'intégrité pour nos employés, nos dirigeants et des entrepreneurs particuliers, et nous avons instauré la LigneÉthique sans frais permettant à quiconque de nous faire part de façon anonyme de problèmes ou de présenter des plaintes. Au début de 2012, nous avons mis en œuvre un code de conduite pour nos fournisseurs. En 2013, notre conseil d'administration a approuvé une politique anticorruption, qui a été communiquée aux membres de l'équipe. Nous avons mis sur pied des programmes de formation ciblés obligatoires portant sur la corruption, ainsi que sur notre code de conduite lié aux ventes affaires, et un programme de formation annuel obligatoire concernant la protection de la vie privée et s'adressant à tous les membres de notre équipe. Nous avons désigné un responsable en chef des données et administrateur fiduciaire, dont le rôle consiste à veiller à ce que nous ayons des processus et contrôles appropriés en place pour faciliter la conformité à toutes les exigences de la législation et à faire rapport au comité d'audit en ce qui concerne la conformité. Ainsi, afin de nous conformer de façon proactive à la législation concernant la vie privée, nous exigeons qu'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée soit effectuée au cours de l'étape du développement des projets nécessitant l'utilisation de renseignements personnels concernant un client ou un membre de l'équipe.

Nous avons mis en œuvre un processus d'examen afin de veiller à la prise en compte des exigences d'ordre réglementaire, juridique et fiscal lorsque nous cherchons des occasions d'affaires à l'étranger. Nous procédons sur une base continue à l'examen de notre structure, de nos systèmes et de nos processus aux fins de nos activités à l'étranger, afin de nous assurer que nous atténuons les risques d'ordre réglementaire, juridique et fiscal liés à l'expansion de nos activités à l'extérieur du Canada. De plus, nous engageons des avocats et des conseillers externes qualifiés dans les champs d'application étrangers pertinents pour fournir des conseils d'ordre réglementaire, juridique ou fiscal au besoin.

Défauts logiciels et défaillances dans le traitement des données ou des transactions

Nous offrons certaines applications et certains services gérés à nos clients, qui nécessitent la gestion, le traitement ou le stockage de données, dont des dossiers médicaux personnels confidentiels, ainsi que le transfert de fonds. Des défauts logiciels ou des défaillances dans le traitement des données ou des transactions pourraient entraîner des demandes d'indemnisation importantes (y compris des réclamations au titre de la protection de la vie privée et de frais médicaux). Par exemple, un défaut dans une application de TELUS Santé pourrait entraîner un préjudice corporel ou donner l'accès non autorisé à des

renseignements personnels, alors qu'une défaillance dans le traitement des transactions pourrait donner lieu à un transfert de fonds au mauvais destinataire.

Atténuation des risques : Nous sommes d'avis que nous avons mis en place des politiques, des contrôles et des processus raisonnables (comme des programmes d'assurance de la qualité en matière de procédures de développement de logiciels), des ententes contractuelles (comme des dénis de responsabilité, des indemnités et des limitations de responsabilité dans la plupart des cas) ainsi que des couvertures d'assurance pour réduire notre exposition à ces types de poursuites juridiques. Toutefois, rien ne peut garantir que nos processus seront suivis par tous les membres de l'équipe en tout temps ni que nous avons des indemnités et des limitations de responsabilité qui couvriront tous les cas.

Propriété intellectuelle et droits patrimoniaux

L'évolution de la technologie donne également lieu à des risques et incertitudes supplémentaires d'ordre juridique. La propriété intellectuelle et les droits patrimoniaux des propriétaires et des développeurs de matériel, de logiciels, de processus d'affaires et d'autres technologies pourraient être protégés en vertu de lois, notamment des lois concernant les brevets, les droits d'auteur et la conception industrielle, ou en vertu du droit commun, notamment en ce qui concerne les secrets commerciaux. En raison de la croissance et du développement des industries axées sur la technologie, la valeur de cette propriété intellectuelle et de ces droits patrimoniaux a augmenté. D'importants dommages-intérêts pourraient être accordés dans les cas de réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle présentées par les détenteurs des droits. De plus, les défendeurs pourraient engager des coûts élevés pour se défendre relativement à ces réclamations, ce qui pourrait les inciter à régler ces dernières avec plus d'empressement, notamment de manière à atténuer ces coûts. En raison de ces deux facteurs, les détenteurs de droits de propriété intellectuelle pourraient aussi être incités à présenter des réclamations en matière de violation de manière plus vigoureuse.

En raison de la multitude de technologies et de systèmes que nous utilisons aux fins de la prestation de nos produits et services, ainsi que de l'évolution rapide et de la complexité de ces technologies, il est raisonnable de s'attendre à une recrudescence des litiges liés à la propriété intellectuelle et aux droits patrimoniaux. En notre qualité d'utilisateurs de technologies, nous recevons de temps à autre des communications, telles que des requêtes, des revendications et des actions en justice, de tiers qui revendiquent les droits de propriété liés à la propriété intellectuelle que nous utilisons, dans lesquelles ils nous demandent de verser un règlement ou des droits de licences relativement à l'usage continu de cette propriété intellectuelle.

Il n'existe aucune certitude que nous ne serons pas aux prises avec d'autres réclamations importantes fondées sur la violation présumée de droits de propriété intellectuelle, que ces réclamations soient fondées sur un litige légitime concernant la validité des droits de propriété intellectuelle ou leur violation, ou que ces réclamations soient présentées dans le but principal d'obtenir un règlement. Nous pourrions engager des coûts importants pour défendre TELUS advenant des réclamations en matière de violation, devoir verser des dommages-intérêts importants et perdre le droit d'utiliser les technologies qui sont essentielles à nos activités si toute réclamation en matière de violation porte ses fruits. En sa qualité de développeur de technologies, TELUS Santé est dépendante de sa capacité à protéger les aspects exclusifs de ses technologies. Le défaut de les protéger de manière adéquate pourrait avoir des répercussions importantes sur nos activités. Cependant, la surveillance des utilisations non autorisées de notre propriété intellectuelle pourrait s'avérer difficile et coûteuse.

Évaluation des réclamations liées à la propriété intellectuelle

Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard des réclamations liées à la propriété intellectuelle déposées contre nous. Si le dénouement de ces résultats se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait entraîner un ajustement significatif à notre situation financière et à nos résultats d'exploitation. Les évaluations et les estimations de la direction supposent qu'une estimation fiable des risques courus liés à la plupart de ces réclamations ne peut être faite compte tenu de l'incertitude constante en ce qui a trait à la validité de la propriété intellectuelle constituant la cause d'action, à savoir si la technologie que nous utilisons constitue ou non une infraction à cette propriété intellectuelle, et en ce qui a trait à la nature des dommages-intérêts que les demandeurs pourraient réclamer.

Atténuation des risques : Nous intégrons un grand nombre de technologies dans nos produits et services. Toutefois, nos activités de base n'ont pas trait à la création et à l'invention de technologies. Lorsque nous acquérons des produits et services auprès de fournisseurs, nous avons pour pratique de demander et d'obtenir les protections contractuelles conformes aux pratiques courantes du secteur, de manière à atténuer les risques de violation de la propriété intellectuelle. Lors de la création ou de l'invention de nouvelles technologies (dans le cas de TELUS Santé), il est d'usage pour TELUS Santé de protéger ses droits de propriété intellectuelle au moyen de litiges et d'autres mesures.

10.10 Santé, sécurité et environnement

Sécurité, bien-être et santé des membres de l'équipe

Le temps de travail perdu découlant d'une maladie ou d'une blessure affligant des membres de notre équipe peut avoir une incidence défavorable sur notre productivité ainsi que sur les coûts liés aux programmes d'avantages du personnel.

Atténuation des risques : Afin de favoriser le bien-être général des membres de notre équipe et d'avoir une incidence favorable sur l'absentéisme au travail, nous encourageons une démarche globale et proactive à l'égard de la santé des membres de notre équipe, qui prévoit une intervention préventive, un programme de prévention des risques liés à la santé, un programme d'aide aux familles et aux employés, des services d'évaluation et de soutien et un programme de gestion de l'invalidité. Notre stratégie en matière de santé et de bien-être incite les membres de notre équipe à atteindre un niveau de santé optimal dans cinq dimensions du bien-être, notamment le bien-être physique, psychologique, financier, social et environnemental. Afin d'encourager des pratiques en matière de sécurité au travail, nous offrons des programmes de formation et d'orientation aux membres de notre équipe, ainsi qu'aux entrepreneurs et fournisseurs qui ont accès à nos installations. Rien ne garantit que ces programmes et pratiques en matière de santé, de bien-être et de sécurité se révéleront efficaces dans toutes les situations qui se présenteront.

Préoccupations relatives aux émissions de radiofréquences par les téléphones cellulaires et les pylônes de téléphonie cellulaire

TELUS est consciente que le public s'inquiète des éventuels effets sur la santé associés aux faibles niveaux d'émissions de radiofréquences non ionisantes en provenance des téléphones cellulaires et des tours de téléphonie mobile et cellulaire.

Afin de tenir compte de ces préoccupations, TELUS demande à des experts reconnus dont les résultats sont évalués par des pairs, ainsi qu'à des organismes gouvernementaux, de fournir des indications sur des risques éventuels. Bien qu'un petit nombre d'études épidémiologiques aient révélé que l'exposition aux champs de radiofréquences pouvait être associée à certains cancers, d'autres études ne font pas ce lien. De plus, des études en laboratoire sur les animaux n'ont pas pu démontrer que les champs de radiofréquences étaient cancérigènes chez les rongeurs ou endommageaient leur ADN.

Le Centre international de recherche sur le cancer (« CIRC ») et Santé Canada ont mentionné aux utilisateurs de cellulaires qu'ils peuvent prendre des mesures concrètes pour réduire leur exposition aux émissions de radiofréquences, notamment en limitant la durée des appels effectués à partir d'un téléphone cellulaire, en utilisant un dispositif mains libres et en privilégiant la messagerie textuelle. De plus, Santé Canada invite les parents à prendre des mesures afin de réduire l'exposition de leurs enfants aux émissions de radiofréquences, étant donné que les enfants sont généralement plus sensibles à divers agents environnementaux. De plus, nous offrons des informations et des conseils concernant les émissions de radiofréquences sur notre site Web à l'adresse [telus.com/support](https://www.telus.com/support).

Il n'y a aucune garantie que les futures études sur la santé, la réglementation gouvernementale ou les préoccupations des consommateurs relativement aux effets sur la santé des émissions de radiofréquences n'auront pas d'incidences défavorables sur nos activités ni sur nos perspectives. Par exemple, les appréhensions du public ou des mesures gouvernementales pourraient réduire la croissance du nombre d'abonnés et l'utilisation des services et augmenter les coûts en raison de la nécessité de modifier les appareils, de déplacer des pylônes de téléphonie cellulaire et de tenir compte de toutes exigences juridiques additionnelles et des poursuites en responsabilité liées

aux produits pouvant survenir ou étant survenues. Se reporter à « *Recours collectifs* », à la rubrique 10.9, « *Litiges et questions d'ordre juridique* ».

Atténuation des risques : Le gouvernement fédéral du Canada est responsable de l'établissement de limites de sécurité liées aux niveaux de transmission des dispositifs radio. Nous sommes convaincus que les appareils que nous vendons, de même que nos pylônes de téléphonie cellulaire et les autres appareils connexes, répondent, à tous les égards importants, à toutes les normes de sécurité applicables établies par les gouvernements du Canada et des États-Unis. Nous continuons de surveiller les nouvelles études qui sont publiées, les règlements gouvernementaux et les préoccupations des consommateurs concernant l'incidence des émissions de radiofréquences sur la santé.

Préoccupations concernant l'environnement

Un rapport détaillé sur les activités d'atténuation des risques environnementaux est présenté dans notre rapport annuel sur la durabilité, sur notre site Web à l'adresse sustainability.telus.com/fr. Les questions d'ordre environnemental qui touchent nos activités comprennent ce qui suit :

Changement climatique

Selon le rapport 2017 du Forum économique mondial, l'incapacité à atténuer le changement climatique et à s'y adapter a été identifiée comme l'un des plus grands risques mondiaux en termes de répercussions. Ces risques pourraient avoir une incidence sur nos activités commerciales, notamment par suite d'une interruption de nos activités, de dommages à notre infrastructure et des répercussions pour les collectivités que nous desservons découlant d'événements tels que ceux décrits à la rubrique 10.6, « *Performance opérationnelle* ».

Déchets et recyclage des déchets; consommation d'eau

Plusieurs de nos activités font l'objet de considérations d'ordre environnemental, notamment la manutention et l'élimination des déchets, des déchets électroniques ou d'autres matières résiduelles, la gestion appropriée de notre consommation d'eau et la manutention appropriée du matériel et de l'équipement électronique que nous utilisons ou vendons. Certaines facettes de nos activités sont assujetties à des lois et règlements fédéraux, provinciaux et locaux en matière d'environnement, de santé et de sécurité qui ne cessent d'évoluer et sont de plus en plus rigoureux. Ces lois et ces règlements imposent des exigences relativement à des questions telles que le rejet de substances dans l'environnement, des mesures correctives à l'égard de tels rejets, ainsi que des mesures favorisant la manutention et la gestion appropriées des substances, y compris les déchets. L'évolution des attentes du public et la mise en place de lois et règlements de plus en plus rigoureux pourraient entraîner une hausse des coûts de conformité, et l'incapacité à reconnaître ces exigences et à y donner suite de façon adéquate pourrait se traduire par des amendes, par un contrôle réglementaire, ou par une atteinte à notre réputation et à notre marque.

Systèmes d'alimentation au carburant

Nous possédons ou louons un grand nombre d'immeubles. La présence, dans certains de ces immeubles, de systèmes d'alimentation au carburant devant servir de source d'énergie de secours nous permet d'assurer la prestation fiable de nos services, mais ces systèmes constituent également un risque environnemental. Étant donné que les déversements ou les émissions de diesel provenant de ces systèmes se produisent peu fréquemment, une part importante de ce risque est liée à la décontamination des sites par des pratiques antérieures de notre part ou par les propriétaires précédents.

L'incapacité à reconnaître les nouvelles attentes du gouvernement et du public concernant les questions environnementales et à y donner suite de façon adéquate pourrait se traduire par des amendes, par un contrôle réglementaire ou par une atteinte à notre marque.

Atténuation des risques : Notre stratégie liée au changement climatique comporte une composante atténuation, qui vise la réduction absolue de notre consommation d'énergie et de nos émissions d'équivalent CO₂; une composante adaptation, qui vise les plans de continuité des activités et le plan de préparation relativement aux répercussions possibles du changement climatique sur nos activités (se reporter à la rubrique 10.6, « *Performance opérationnelle* »); une composante innovation, qui aide les clients à atteindre leurs objectifs liés au changement climatique grâce à des solutions en matière de produits et services. Nos objectifs sont les suivants : réduction, d'ici 2020, de 25 % des émissions d'équivalent CO₂ par rapport aux niveaux de 2010

et réduction de 10 % de notre consommation d'énergie au cours de la même période de temps. À cette fin, nous comptons mettre en œuvre un programme exhaustif de gestion de l'énergie axé sur la transformation et la consolidation de nos biens immobiliers [visant notamment à satisfaire à la certification LEED (d'après l'anglais *leadership in energy and environmental design*)], et effectuer des mises à niveau pour accroître l'efficacité de nos réseaux et des mises à niveau de la technologie. Le plus grand recours à des systèmes de téléconférence et de vidéoconférence plutôt qu'aux déplacements, la réduction de la taille du parc de véhicules et l'accroissement de son efficacité, de même que la sensibilisation des membres de l'équipe nous aident également à atteindre nos objectifs. Nous avons également investi dans des solutions d'énergie renouvelable et dans la technologie du bâtiment durable.

Nous avons mis en œuvre un programme de gestion des déchets électroniques qui indique des moyens de recyclage approuvés pour nos produits électroniques externes et internes. Nous surveillons régulièrement nos flux de déchets afin de trouver de nouvelles façons de réduire notre impact sur l'environnement, notamment le détournement des déchets des sites d'enfouissement, et nous avons établi des objectifs en matière de détournement des déchets afin de réduire, d'ici la fin de 2020, les déchets qui aboutissent dans des sites d'enfouissement. Notre stratégie en matière de gestion des déchets et de recyclage est axée sur des programmes de formation et de sensibilisation, ainsi que sur l'élargissement de notre infrastructure de recyclage dans nos bureaux administratifs.

Afin de gérer les risques liés aux systèmes d'alimentation au carburant, nous avons mis en œuvre un programme visant l'installation d'équipement de confinement et de surveillance aux emplacements dotés de systèmes dont la taille justifie une telle surveillance. Tous nos emplacements éloignés, qui nécessitent le recours à des génératrices au diesel pour assurer leur fonctionnement ininterrompu, ont été entièrement dotés de systèmes de confinement de pointe. Par ailleurs, nous tirons parti de notre réseau mobile et utilisons la technologie IdO pour assurer la surveillance à distance de ces emplacements. Nous avons recours à un programme continu pour évaluer les problèmes de contamination et pour y remédier, qui se fonde sur nos activités antérieures, et nous avisons les organismes de réglementation de ces problèmes et leur présentons des rapports, le cas échéant.

10.11 Croissance et fluctuations de l'économie

Une croissance économique lente ou irrégulière et les fluctuations des prix du pétrole pourraient nous nuire

Nous estimons que la croissance de l'économie au Canada s'élèvera à environ 2,2 % en 2018 (se reporter à « *Croissance de l'économie* », à la rubrique 1.2), mais cette croissance pourrait être touchée par des faits nouveaux à l'étranger. De plus, les risques macroéconomiques au Canada incluent toujours les préoccupations liées aux fluctuations des prix du pétrole et aux taux élevés de la dette à la consommation et de la dette hypothécaire, ce qui pourrait inciter les consommateurs à réduire leurs dépenses discrétionnaires malgré la croissance de l'économie.

L'incertitude économique pourrait faire en sorte que les clients des services aux consommateurs et des services d'affaires retardent leurs achats de nouveaux services, réduisent leur utilisation ou cessent de les employer, ou encore cherchent des services assortis de tarifs plus modiques auprès de TELUS ou de concurrents. La faiblesse des activités d'extraction dans le secteur de l'énergie depuis 2015 a eu une incidence importante dans l'ouest du Canada, y compris une baisse des investissements et de l'emploi. Cette situation a été atténuée en partie par la réduction des coûts dans les industries non extractives, telles que le secteur de la fabrication, qui pourrait connaître une croissance si le dollar américain s'apprécie. Le ralentissement économique prolongé dans l'ouest du Canada s'est considérablement amélioré au cours de 2017; la croissance de l'économie prévue en 2017 est de 3,9 % en Alberta et de 3,4 % en Colombie-Britannique, comparativement à une croissance de 3,1 % pour le Canada. De plus, les prévisions font état d'une croissance modérée, quoique toujours positive, dans l'ouest du Canada en 2018. Cependant, les fluctuations des prix du pétrole et les risques liés au marché de l'habitation et à la dette à la consommation au Canada pourraient avoir une incidence défavorable sur la croissance de nos clients, nos produits d'exploitation, notre rentabilité et nos flux de trésorerie disponibles, et possiblement faire en sorte que nous devions enregistrer une réduction de la valeur

comptable de nos actifs, y compris, sans toutefois s'y limiter, nos immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéterminée (soit nos licences de spectre et notre goodwill). Une réduction de la valeur comptable des actifs entraînerait l'imputation d'une charge en résultat et une réduction des capitaux propres, mais elle n'aurait aucune incidence sur les flux de trésorerie.

Un autre risque auquel l'économie canadienne est exposée tient aux négociations en cours avec les États-Unis et le Mexique aux fins du renouvellement de l'Accord de libre-échange nord-américain (l'« ALENA »). Bien que ces négociations se soient déroulées pour ainsi dire tout au long de 2017, des rapports récents laissent entendre qu'il pourrait exister une impasse relative à des points clés, ce qui fait en sorte que l'accord intégral est menacé. Advenant la résiliation de l'ALENA, cela aurait pour conséquence de poser un important risque commercial pour l'économie canadienne.

En 2017, le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain s'est avéré volatil. Les fluctuations des prix du pétrole et les activités de la nouvelle administration présidentielle aux États-Unis, de même que certaines modifications des politiques monétaires aux États-Unis, pourraient entraîner d'autres pressions à la baisse sur le dollar canadien par rapport au dollar américain en 2018. Ces pressions pourraient être particulièrement importantes si la Réserve fédérale hausse ses taux de financement à un jour plus rapidement que la Banque du Canada, car un écart croissant entre les taux d'intérêt occasionnerait une appréciation du dollar américain. Certains de nos produits d'exploitation, certaines de nos acquisitions d'immobilisations et certains de nos coûts d'exploitation sont libellés en dollars américains. Par conséquent, la faiblesse continue du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain pourrait avoir une incidence défavorable sur nos résultats financiers et sur nos résultats d'exploitation. De plus, certaines acquisitions d'immobilisations et certains achats de stocks à l'extérieur du Canada, bien qu'ils soient libellés en dollars canadiens, pourraient être touchés de façon défavorable par la faiblesse continue du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain.

Atténuation des risques : Bien que nous ne puissions pas atténuer complètement les risques économiques, la priorité que nous accordons avant tout aux clients et à l'atteinte d'une position de chef de file mondial en ce qui trait à la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et notre équipe, soutient nos efforts visant à acquérir et à fidéliser des clients. Nous offrons également un soutien aux clients qui sont touchés de façon défavorable par les fluctuations des prix du pétrole en leur offrant des solutions rentables qui les aident à réaliser des économies dans le cadre de leurs activités, et nous poursuivons nos initiatives en matière de réduction des coûts et nos initiatives d'efficacité opérationnelle dans le cadre de nos activités (se reporter aux analyses présentées à la rubrique 2.2, « *Impératifs stratégiques* » et à la rubrique 3, « *Priorités de la société* »). Pour des renseignements sur nos politiques

financières et nos plans en matière de structure du capital, se reporter à la rubrique 4.3, « *Situation de trésorerie et sources de financement* ». Afin de gérer le risque de change, nous avons recours à des contrats de change à terme et à des options sur devises pour fixer les taux de change sur les transactions, les engagements, le papier commercial et les billets libellés en dollars américains. Cette façon de faire n'élimine toutefois pas entièrement les risques.

Capitalisation des régimes de retraite

Les fluctuations économiques et les fluctuations des marchés financiers pourraient avoir une incidence défavorable sur le rendement des investissements, la capitalisation et les charges liées aux régimes de retraite à prestations définies que nous avons instaurés. Nos obligations au titre de la capitalisation des régimes de retraite sont basées sur certaines hypothèses actuarielles liées au rendement attendu des actifs des régimes, à la progression des salaires, aux espérances de vie, au rendement des marchés financiers et aux taux d'intérêt futurs.

Les régimes de retraite à prestations définies, pris dans leur ensemble, affichaient un déficit de 334 millions de dollars au 31 décembre 2017 (déficit de 79 millions de dollars à la fin de 2016). Notre position de solvabilité, qui est déterminée en vertu de la *Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension*, se traduisait par un excédent estimé de 255 millions de dollars (surplus de 253 millions de dollars à la fin de 2016). Rien ne garantit que les charges au titre de nos régimes de retraite et la capitalisation de nos régimes de retraite à prestations définies n'augmenteront pas dans l'avenir, ce qui aurait, par conséquent, une incidence défavorable sur le bénéfice ou les flux de trésorerie. Des risques liés à la capitalisation des régimes à prestations définies peuvent survenir si les obligations totales au titre des régimes de retraite excèdent la valeur totale des actifs des régimes respectifs dans des fonds en fiducie. Des écarts non capitalisés peuvent survenir en raison des rendements moins élevés des placements, des modifications apportées aux hypothèses concernant les taux de mortalité et aux autres hypothèses, des réductions du taux d'actualisation utilisé pour évaluer les obligations au titre des régimes de retraite, des changements apportés aux exigences en matière de capitalisation obligatoire des régimes de retraite, et des pertes actuarielles. Bien que les réévaluations des régimes de retraite à prestations définies du personnel entraînent des fluctuations des autres éléments du résultat global, ces réévaluations ne seront jamais ultérieurement reclassées en résultat.

Atténuation des risques : Nous cherchons à atténuer ce risque au moyen de la mise en application de politiques et procédures conçues pour contrôler le risque d'investissement, et de la surveillance continue de notre situation de capitalisation. Selon nos meilleures estimations, les cotisations en trésorerie à nos régimes de retraite à prestations définies pour 2018 s'élèveront à 50 millions de dollars (66 millions de dollars en 2017).

11 Définitions et rapprochements

11.1 Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières

Nous présentons certaines mesures non définies par les PCGR et fournissons des indications à ce sujet. Nous avons recours à ces mesures pour évaluer le rendement de TELUS, et aussi pour déterminer si nous respectons les clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer notre structure du capital. Étant donné que les mesures non définies par les PCGR n'ont généralement pas de signification normalisée, elles pourraient ne pas être comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Les règlements sur les valeurs mobilières exigent que ces mesures soient définies clairement et qu'elles fassent l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables.

Bénéfice net ajusté et bénéfice par action de base ajusté : Ces mesures servent à évaluer le rendement consolidé et ne tiennent pas compte des éléments qui pourraient occulter les tendances sous-jacentes concernant le rendement. Ces mesures ne doivent pas être substituées au bénéfice net et au bénéfice par action de base pour évaluer le rendement de TELUS. Les éléments qui pourraient, selon la direction, occulter les tendances sous-jacentes concernant le rendement comprennent les profits ou les pertes importants liés aux participations dans les coentreprises d'aménagement immobilier, les profits liés à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, les coûts de restructuration et autres coûts, la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme (le cas échéant), les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, les mises hors service d'immobilisations liées aux activités de restructuration, ainsi que les profits découlant des regroupements d'entreprises. (Se reporter au tableau « *Analyse du bénéfice net* » et au tableau « *Analyse du BPA de base* », à la rubrique 1.3.)

Intensité du capital : Cette mesure est calculée comme les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) divisées par le total des produits d'exploitation. Cette mesure fournit une méthode utile pour comparer le niveau des dépenses d'investissement avec celui d'autres entreprises de tailles diverses du même secteur.

Ratio de distribution : Il s'agit d'une mesure historique représentant le total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés par action ordinaire, tels qu'ils sont présentés dans les états financiers, divisé par le total du bénéfice par action de base pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires. Le dénominateur applicable aux exercices est le bénéfice par action de base annuel. Notre fourchette cible est un ratio de distribution annuel sur une base prospective plutôt que sur une base actuelle, qui représente 65 % à 75 % des bénéfices par action prévisibles, sur une base prospective. (Se reporter à la rubrique 7.5, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».)

Calcul du ratio de distribution

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	2017	2016
Numérateur – Total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés par action ordinaire	1,97	1,84
Dénominateur – Bénéfice net par action ordinaire	2,46	2,06
Ratio (en %)	80	89

Ratio de distribution du bénéfice net ajusté : Ce ratio est une mesure historique représentant le total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés par action ordinaire, tels qu'ils sont présentés dans les états financiers, divisé par le bénéfice net ajusté par action. Le bénéfice net ajusté par action représente le bénéfice par action de base, tel qu'il est utilisé aux fins du calcul du **ratio de distribution**, ajusté de manière à ne pas tenir compte du profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, des profits nets et du bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, des provisions au titre des regroupements d'entreprises, de la charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis (la « rémunération remaniée »), de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme (le cas échéant), et des ajustements liés à l'impôt.

Calcul du ratio de distribution du bénéfice net ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	2017	2016
Numérateur – Total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés par action ordinaire	1,97	1,84
Bénéfice net ajusté (en millions de dollars) :		
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	1 460	1 223
Déduire : profits nets et bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières, après impôt sur le résultat	(1)	(16)
Déduire : profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, après impôt sur le résultat	–	(13)
Provisions au titre des regroupements d'entreprises, après impôt sur le résultat	(22)	15
Ajouter : charge de rémunération remaniée, après impôt sur le résultat	–	224
Ajouter : ajustements défavorables nets (déduire : ajustements favorables nets) liés à l'impôt sur le résultat	21	(17)
	1 458	1 416
Dénominateur – Bénéfice net ajusté par action ordinaire	2,46	2,39
Ratio ajusté (en %)	80	77

Couverture par le bénéfice : Cette mesure est définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et dans les règlements connexes, qui est calculée comme suit :

Calcul du ratio de couverture par le bénéfice

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les ratios)	2017	2016
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	1 460	1 223
Impôt sur le résultat (attribuable aux actions ordinaires)	546	423
Coûts d'emprunt (attribuables aux actions ordinaires) ¹	562	540
Numérateur	2 568	2 186
Dénominateur – Coûts d'emprunt (ci-dessus)	562	540
Ratio (fois)	4,6	4,0

1 Intérêts sur la dette à long terme plus les intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts et plus la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, plus la réintégration des intérêts inscrits à l'actif et moins les coûts d'emprunt attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle.

BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) : Nous avons publié des indications et présentons le BAIIA parce qu'il constitue une mesure clé utilisée pour évaluer le rendement consolidé. Le BAIIA est une mesure commune à laquelle les investisseurs et les établissements de crédit recourent largement en tant qu'indicateur du rendement opérationnel d'une société et de sa capacité de contracter des dettes et d'en assurer le service, ainsi qu'à titre de paramètre d'évaluation. Le BAIIA ne doit pas être substitué au bénéfice net comme mesure du rendement de TELUS ni utilisé comme mesure unique des flux de trésorerie. Le BAIIA tel qu'il est calculé par TELUS correspond aux produits d'exploitation moins les montants inscrits aux postes « Achat de biens et services » et « Charge au titre des avantages du personnel ».

Nous calculons le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, car il constitue une composante du **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** et du **ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**.

Nous pourrions également calculer un BAIIA ajusté qui exclurait les éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas nos activités habituelles ou continues; selon nous, ce BAIIA ne devrait pas être considéré comme une mesure d'évaluation et ne devrait pas être pris en compte aux fins d'une évaluation de notre capacité à assurer le service de la dette ou à contracter des dettes.

Rapprochement du BAIIA

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016
Bénéfice net	1 479	1 236
Coûts de financement	573	520
Impôt sur le résultat	553	426
Amortissement des immobilisations corporelles	1 617	1 564
Amortissement des immobilisations incorporelles	552	483
BAIIA	4 774	4 229
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA ¹	139	479
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	4 913	4 708
Déduire : profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil	–	(15)
Ajouter (déduire) : pertes nettes et pertes liées à la participation (profits nets et bénéfice lié à la participation) découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières	(1)	(26)
Déduire : recouvrement net lié à MTS	(21)	–
BAIIA ajusté	4 891	4 667

1 Comprend une charge de rémunération remaniée de 305 millions de dollars comptabilisée dans les autres coûts au quatrième trimestre de 2016.

Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts : Cette mesure est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts divisé par le montant net des charges d'intérêts, calculé sur 12 mois. Cette mesure est semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, comme il est décrit à la rubrique 7.6, « Facilités de crédit ».

Flux de trésorerie disponibles : Nous présentons cette mesure comme un indicateur supplémentaire de notre rendement opérationnel. Les flux de trésorerie disponibles ne doivent pas être substitués aux mesures présentées dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils excluent les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs), le produit tiré des actifs cédés ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils fournissent une estimation des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation qui sont disponibles après les dépenses d'investissement (excluant les acquisitions de licences de spectre) et qui peuvent notamment être utilisés pour payer les dividendes, rembourser la dette, racheter des actions, ou effectuer d'autres investissements. Les flux de trésorerie disponibles peuvent être complétés de temps à autre par le produit tiré des actifs cédés ou par les activités de financement.

Calcul des flux de trésorerie disponibles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016
BAIIA	4 774	4 229
Déduire : profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil	—	(15)
Déduire : profits nets et bénéfice lié à la participation découlant des activités d'aménagement des coentreprises immobilières	(1)	(26)
Déduire : profits sans effet sur la trésorerie découlant de la vente d'immobilisations corporelles	(7)	(17)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	(21)	24
Éléments des tableaux consolidés des flux de trésorerie :		
Rémunération fondée sur des actions	17	(2)
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	82	93
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	(67)	(71)
Intérêts versés	(539)	(510)
Intérêts reçus	7	4
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	(3 094)	(2 968)
Autres	6	—
Flux de trésorerie disponibles avant impôt	1 157	741
Impôt sur le résultat payé, déduction faite des remboursements	(191)	(600)
Flux de trésorerie disponibles	966	141

Le tableau ci-dessous présente le rapprochement des flux de trésorerie disponibles selon notre définition et des entrées liées aux activités d'exploitation.

Rapprochement des flux de trésorerie disponibles et des entrées liées aux activités d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016
Flux de trésorerie disponibles	966	141
Ajouter (déduire) :		
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	3 094	2 968
Ajustements aux fins du rapprochement avec les entrées liées aux activités d'exploitation	(113)	110
Entrées liées aux activités d'exploitation	3 947	3 219

Dettes nettes : Nous estimons que la dette nette est une mesure utile, parce qu'elle représente le montant des emprunts à court terme et des obligations relatives à la dette à long terme qui ne sont pas couverts par la trésorerie et les placements temporaires disponibles. La mesure définie par les IFRS qui se rapproche le plus de la dette nette est la dette à long terme, y compris la tranche à court terme de la dette à long terme. La dette nette est un élément du **ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**.

Calcul de la dette nette

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016
Dette à long terme, y compris la tranche à court terme	13 660	12 931
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme	73	67
Passifs dérivés, montant net	93	20
Cumul des autres éléments du résultat global découlant des instruments financiers utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change associés aux titres de créance à long terme libellés en dollars américains (excluant les incidences fiscales)	5	(34)
Trésorerie et placements temporaires	(509)	(432)
Emprunts à court terme	100	100
Dette nette	13 422	12 652

Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts : Cette mesure est définie comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur 12 mois. Notre indication à long terme pour ce ratio est de 2,00 à 2,50 fois. (Se reporter à la rubrique 7.5, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».) Cette mesure est analogue au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, tel qu'il est décrit à la rubrique 7.6, « Facilités de crédit ».

Montant net des charges d'intérêts : Cette mesure est le dénominateur utilisé pour calculer le **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**. Le montant net des charges d'intérêts représente les coûts de financement excluant les intérêts sur la dette à long terme inscrits à l'actif, les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel et les recouvrements liés au remboursement

par anticipation et à l'échéance de la dette, calculés sur 12 mois. Aucun recouvrement lié au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette n'a été comptabilisé en 2017 et en 2016. Les charges comptabilisées relativement à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, le cas échéant, sont prises en compte dans le montant net des charges d'intérêts. Le montant net des charges d'intérêts s'est établi à 567 millions de dollars en 2017 et à 566 millions de dollars en 2016.

Coûts de restructuration et autres coûts : Afin de réduire nos coûts permanents, nous engageons des coûts de restructuration supplémentaires connexes non récurrents. Il est également possible que nous engagions des charges inhabituelles, qui sont comprises dans les autres coûts, lorsque nous apportons des changements importants ou structurels à nos modèles d'affaires ou à nos modèles d'exploitation. Les autres coûts comprennent également les coûts externes supplémentaires engagés relativement aux acquisitions ou cessions d'entreprises, ainsi que les coûts liés aux litiges, dans le cas de pertes ou de règlements importants.

À la quatrième trimestre de 2016, nous avons versé à la quasi-totalité des membres du personnel syndiqués et non syndiqués actuels situés au Canada des paiements forfaitaires au titre de la rémunération remaniée, et nous avons comptabilisé une charge au titre de cette rémunération dans les autres coûts.

Composantes des coûts de restructuration et autres coûts

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016
Achat de biens et services	103	62
Charge au titre des avantages du personnel ¹	36	417
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	139	479

1 Comprend une charge de rémunération remaniée de 305 millions de dollars comptabilisée dans les autres coûts au quatrième trimestre de 2016.

11.2 Indicateurs opérationnels

Les mesures suivantes constituent des paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer le rendement opérationnel d'une entité de télécommunications offrant des services mobiles et des services filaires. Elles n'ont cependant pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB.

Produits moyens par appareil d'abonné (« PMAA ») mensuels Nombre concernant les abonnés des services mobiles, exprimé en pourcentage mensuel, obtenu au moyen de la division des produits tirés des services de réseau par le nombre moyen d'appareils en service dans le réseau au cours de la période.

Taux de désabonnement, par mois Nombre d'appareils d'abonnés désactivés au cours d'une période donnée, divisé par le nombre moyen d'appareils dans le réseau au cours de la période, exprimé sous forme de taux mensuel. L'appareil d'un abonné des services prépayés de TELUS ou des services mobiles prépayés de Koodo ou de Public Mobile est désactivé lorsque ce dernier n'utilise pas les services au cours des 90 jours suivant l'expiration des crédits prépayés.

Appareil d'abonné des services mobiles (« abonné ») Unité génératrice de produits tirés des services mobiles active et récurrente (p. ex., un téléphone mobile, une tablette ou une clé Internet mobile) dotée d'un numéro d'identité d'abonné unique (numéro SIM ou IMEI). De plus, TELUS établit une relation directe avec l'utilisateur de chaque appareil aux fins de la facturation ou des services de soutien. Les appareils d'abonnés excluent les appareils offrant les services machine à machine (un sous-ensemble de l'Internet des objets) tels que ceux utilisés pour effectuer le suivi des biens, les systèmes de contrôle à distance et les compteurs, les distributeurs automatiques et les guichets automatiques sans fil.

Nombre d'abonnés des services filaires Unité génératrice de produits active et récurrente, qui a accès aux services autonomes y compris l'accès fixe à Internet, TELUS TV et les lignes résidentielles d'accès au réseau. De plus, TELUS établit une relation directe avec l'utilisateur de chaque service aux fins de la facturation ou des services de soutien. Le nombre d'abonnés présentés ne tient pas compte des lignes d'affaires d'accès au réseau, car le remplacement des lignes utilisées pour les services de transmission de la voix par les services IP a entraîné des pertes de lignes d'affaires d'accès au réseau sans qu'aucune baisse similaire des produits soit observée, en raison de la pertinence réduite de ces lignes d'affaires d'accès au réseau en tant qu'indicateur de rendement clé.

Rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière

Il incombe à la direction de TELUS Corporation (« TELUS » ou la « société ») d'établir et de maintenir un contrôle interne adéquat à l'égard de l'information financière et d'en évaluer l'efficacité.

Le président et chef de la direction et le vice-président à la direction et chef des services financiers de TELUS ont évalué l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2017, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est un processus qui est conçu par le président et chef de la direction et le vice-président à la direction et chef des services financiers ou sous la supervision de ces personnes, et qui est mis en œuvre par le conseil d'administration, la direction et d'autres membres du personnel de manière à fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers à des fins de communication de l'information ont été établis conformément aux principes comptables généralement reconnus.

En raison des limites inhérentes au contrôle interne à l'égard de l'information financière, des inexactitudes pourraient ne pas être décelées en temps opportun. De plus, les projections de toute évaluation de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière pour des périodes ultérieures sont assujetties au risque que les contrôles deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques

ou aux procédures diminue. En se fondant sur l'évaluation mentionnée au paragraphe précédent, la direction a déterminé que le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société est efficace au 31 décembre 2017.

En ce qui a trait à cette évaluation, aucune faiblesse significative du contrôle interne à l'égard de l'information financière n'a été constatée par la direction au 31 décembre 2017.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., un cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant, a procédé à l'audit des états financiers consolidés de la société pour l'exercice clos le 31 décembre 2017 et, comme en fait mention le Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant, il a exprimé une opinion sans réserve sur l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2017.



Doug French
Vice-président à la direction
et chef des services financiers
Le 8 février 2018



Darren Entwistle
Président
et chef de la direction
Le 8 février 2018

Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant

Au conseil d'administration et aux actionnaires de TELUS Corporation

Opinion sur les états financiers consolidés

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société »), qui comprennent les états consolidés de la situation financière au 31 décembre 2017 et au 31 décembre 2016, les comptes consolidés de résultat et de résultat global, les états consolidés des variations des capitaux propres et les tableaux consolidés des flux de trésorerie pour les exercices clos à ces dates ainsi que les notes annexes, y compris un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives (collectivement, les états financiers).

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la société au 31 décembre 2017 et au 31 décembre 2016, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour les exercices clos à ces dates, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS) publiées par l'International Accounting Standards Board.

Rapport sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière

Nous avons également effectué l'audit, conformément aux normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis (le « PCAOB »), du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2017, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission, et notre rapport daté du 8 février 2018 exprime une opinion sans réserve sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société.

Fondement de l'opinion

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS) publiées par l'International Accounting Standards Board, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de nos audits. Nous avons effectué nos audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada et les normes publiées par le PCAOB. Ces normes requièrent que nous planifions et réalisons l'audit de

façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Ces normes requièrent également que nous nous conformions aux règles de déontologie. Nous sommes un cabinet d'experts-comptables inscrit auprès du PCAOB et nous devons être indépendants de la société conformément aux lois fédérales américaines sur les valeurs mobilières et aux règles et règlements applicables de la Securities and Exchange Commission et du PCAOB. De plus, nous devons être indépendants de la société conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et nous acquitter des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles.

Un audit comprend la mise en œuvre de procédures en vue d'évaluer les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de la mise en œuvre de procédures en réponse à ces risques. Ces procédures comprennent le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève de notre jugement, et notamment de notre évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, nous prenons en considération le contrôle interne de la société portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes et principes comptables retenus et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus dans le cadre de nos audits sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.
Comptables professionnels agréés
Vancouver, Canada
Le 8 février 2018

Nous sommes les auditeurs de la société depuis 2002.

Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant

Au conseil d'administration et aux actionnaires de TELUS Corporation

Opinion sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière

Nous avons effectué l'audit de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société ») au 31 décembre 2017, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission (« COSO »). À notre avis, la société maintenait, dans tous ses aspects significatifs, un contrôle interne efficace à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2017, selon les critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le COSO.

Nous avons également effectué l'audit, conformément aux normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis (le « PCAOB ») et aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, des états financiers consolidés de la société au 31 décembre 2017 et pour l'exercice clos à cette date, et notre rapport daté du 8 février 2018 exprime une opinion non modifiée et sans réserve sur ces états financiers.

Fondement de l'opinion

La direction de la société est responsable de maintenir l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière et de procéder à l'évaluation de l'efficacité de celui-ci, énoncée dans le rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société en nous fondant sur notre audit. Nous sommes un cabinet d'experts-comptables inscrit auprès du PCAOB et nous devons être indépendants de la société conformément aux lois fédérales américaines sur les valeurs mobilières et aux règles et règlements applicables de la Securities and Exchange Commission et du PCAOB.

Notre audit a été réalisé conformément aux normes d'audit publiées par le PCAOB. Ces normes exigent que l'audit soit planifié et réalisé de façon à obtenir l'assurance raisonnable qu'un contrôle interne efficace à l'égard de l'information financière était maintenu, dans tous ses aspects significatifs. Notre audit a comporté l'acquisition d'une compréhension du contrôle interne à l'égard de l'information financière, une évaluation du risque de l'existence d'une faiblesse significative, des tests et une évaluation de l'efficacité de la conception et du fonctionnement du contrôle interne en fonction de notre

évaluation du risque, ainsi que la mise en œuvre des autres procédures que nous avons jugées nécessaires dans les circonstances. Nous estimons que notre audit constitue une base raisonnable sur laquelle fonder notre opinion.

Définition et limites du contrôle interne à l'égard de l'information financière

Le contrôle interne à l'égard de l'information financière d'une société est un processus qui est conçu de manière à fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers aux fins de la publication de l'information financière ont été établis conformément aux Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière d'une société comprend les politiques et les procédures qui 1) ont trait à la tenue de dossiers suffisamment détaillés qui donnent une image fidèle des opérations et des cessions d'actifs de la société; 2) fournissent une assurance raisonnable que les opérations sont inscrites comme il se doit pour permettre la préparation des états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board et que les encaissements et les décaissements de la société ne sont effectués qu'avec l'autorisation de la direction et du conseil d'administration de la société; 3) fournissent une assurance raisonnable concernant la prévention ou la détection en temps opportun de toute acquisition, utilisation ou cession non autorisée d'actifs de la société qui pourrait avoir une incidence significative sur les états financiers.

En raison des limites qui lui sont inhérentes, il se peut que le contrôle interne à l'égard de l'information financière ne permette pas de prévenir ou de détecter certaines anomalies. De plus, les projections de toute évaluation de l'efficacité pour des périodes ultérieures sont assujetties au risque que les contrôles internes deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques ou aux procédures diminue.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.
Comptables professionnels agréés
Vancouver, Canada
Le 8 février 2018

Comptes consolidés de résultat et de résultat global

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	Note	2017	2016
Produits d'exploitation			
Services		12 478 \$	12 000 \$
Équipement		724	725
Produits tirés de contrats conclus avec des clients		13 202	12 725
Autres produits d'exploitation	7	102	74
		13 304	12 799
Charges d'exploitation			
Achat de biens et services		5 935	5 631
Charge au titre des avantages du personnel	8	2 595	2 939
Amortissement des immobilisations corporelles	17	1 617	1 564
Amortissement des immobilisations incorporelles	18	552	483
		10 699	10 617
Bénéfice d'exploitation		2 605	2 182
Coûts de financement	9	573	520
Bénéfice avant impôt		2 032	1 662
Impôt sur le résultat	10	553	426
Bénéfice net		1 479	1 236
Autres éléments du résultat global	11		
Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat			
Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie		19	(20)
Écart de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger		5	5
Variation de la juste valeur latente des actifs financiers disponibles à la vente		(11)	–
		13	(15)
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat			
Réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel		(172)	–
		(159)	(15)
Bénéfice global		1 320 \$	1 221 \$
Bénéfice net attribuable :			
Aux actions ordinaires		1 460 \$	1 223 \$
Aux participations ne donnant pas le contrôle		19	13
		1 479 \$	1 236 \$
Bénéfice global attribuable :			
Aux actions ordinaires		1 297 \$	1 206 \$
Aux participations ne donnant pas le contrôle		23	15
		1 320 \$	1 221 \$
Bénéfice net par action ordinaire	12		
De base		2,46 \$	2,06 \$
Dilué		2,46 \$	2,06 \$
Nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires en circulation			
De base		593	592
Dilué		593	593

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

États consolidés de la situation financière

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2017	2016
Actif			
Actifs courants			
Trésorerie et placements temporaires, montant net		509 \$	432 \$
Débiteurs	6	1 623	1 471
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir		96	9
Stocks	1 p)	378	318
Charges payées d'avance		260	233
Actifs dérivés courants	4 h)	18	11
		2 884	2 474
Actifs non courants			
Immobilisations corporelles, montant net	17	11 368	10 464
Immobilisations incorporelles, montant net	18	10 658	10 364
Goodwill, montant net	18	4 217	3 787
Autres actifs à long terme	20	421	640
		26 664	25 255
		29 548 \$	27 729 \$
Passif et capitaux propres			
Passifs courants			
Emprunts à court terme	22	100 \$	100 \$
Créditeurs et charges à payer	23	2 460	2 330
Impôt sur le résultat et autres impôts à payer		34	37
Dividendes à payer	13	299	284
Facturation par anticipation et dépôts de clients	24	782	737
Provisions	25	78	124
Tranche courante de la dette à long terme	26	1 404	1 327
Passifs dérivés courants	4 h)	33	12
		5 190	4 951
Passifs non courants			
Provisions	25	492	395
Dette à long terme	26	12 256	11 604
Autres passifs à long terme	27	847	736
Impôt sur le résultat différé	10 b)	2 500	2 107
		16 095	14 842
Passif		21 285	19 793
Capitaux propres			
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	28	8 221	7 917
Participations ne donnant pas le contrôle		42	19
		8 263	7 936
		29 548 \$	27 729 \$
Passifs éventuels	29		

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Approuvé par le conseil d'administration,

W.A. MacKinnon

William A. MacKinnon
Administrateur

R.H. Auchinleck

R.H. Auchinleck
Administrateur

États consolidés des variations des capitaux propres

Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires

		Capital d'apport								
		Actions ordinaires (note 28)					Cumul des autres éléments du résultat global		Participations ne donnant pas le contrôle	
(en millions)	Note	Nombre d'actions	Capital social	Surplus d'apport	Bénéfices non distribués		Total		Total	
Solde au 1 ^{er} janvier 2016		594	5 050 \$	135 \$	2 428 \$	59 \$	7 672 \$	– \$	7 672 \$	
Bénéfice net		–	–	–	1 223	–	1 223	13	1 236	
Autres éléments du résultat global		11	–	–	–	(17)	(17)	2	(15)	
Dividendes		13	–	–	(1 091)	–	(1 091)	–	(1 091)	
Actions propres acquises		14 a), 28 b)	(1)	(45)	–	–	(45)	–	(45)	
Actions réglées sur le capital autorisé		14 a), 28 b)	1	44	–	(3)	41	–	41	
Option de règlement en capitaux propres net liée aux attributions d'options sur actions		14 d)	–	2	(2)	–	–	–	–	
Actions ordinaires rachetées dans le cadre des offres publiques de rachat dans le cours normal des activités			(4)	(36)	–	(129)	(165)	–	(165)	
Reprise du passif d'ouverture au titre de l'engagement relatif au programme de rachat d'actions automatique dans le cadre des offres publiques de rachat dans le cours normal des activités visant des actions ordinaires		28 b)	–	14	–	46	60	–	60	
Variation des participations dans une filiale		1 a), 31 b)	–	–	239	–	239	4	243	
Solde au 31 décembre 2016		590	5 029 \$	372 \$	2 474 \$	42 \$	7 917 \$	19 \$	7 936 \$	
Solde au 1 ^{er} janvier 2017		590	5 029 \$	372 \$	2 474 \$	42 \$	7 917 \$	19 \$	7 936 \$	
Bénéfice net			–	–	1 460	–	1 460	19	1 479	
Autres éléments du résultat global		11	–	–	(172)	9	(163)	4	(159)	
Dividendes		13	–	–	(1 167)	–	(1 167)	–	(1 167)	
Dividendes réinvestis et paiements facultatifs en trésorerie			2	71	–	–	71	–	71	
Option de règlement en capitaux propres net liée aux attributions d'options sur actions		14 d)	1	2	(2)	–	–	–	–	
Émission d'actions dans le cadre de regroupements d'entreprises			2	100	–	–	100	–	100	
Autres			–	3	–	–	3	–	3	
Solde au 31 décembre 2017		595	5 205 \$	370 \$	2 595 \$	51 \$	8 221 \$	42 \$	8 263 \$	

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Tableaux consolidés des flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2017	2016
Activités d'exploitation			
Bénéfice net		1 479 \$	1 236 \$
Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des entrées liées aux activités d'exploitation :			
Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles		2 169	2 047
Impôt sur le résultat différé	10	430	(42)
Charge de rémunération fondée sur des actions, montant net	14 a)	17	(2)
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	15 b), g)	82	93
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel		(67)	(71)
Autres		(21)	29
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	31 a)	(142)	(71)
Entrées liées aux activités d'exploitation		3 947	3 219
Activités d'investissement			
Paievements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	31 a)	(3 081)	(2 752)
Paievements en trésorerie au titre des licences de spectre		–	(145)
Paievements en trésorerie au titre des acquisitions, montant net	18 b)	(564)	(90)
Avances et apports aux coentreprises immobilières	21 c)	(26)	(33)
Sommes reçues des coentreprises immobilières	21 c)	18	103
Produit des cessions		28	3
Autres		(18)	(9)
Sorties liées aux activités d'investissement		(3 643)	(2 923)
Activités de financement			
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	13 a)	(1 082)	(1 070)
Rachats d'actions ordinaires à des fins d'annulation	28 b)	–	(179)
Émission de titres de créance à long terme	26	6 367	5 726
Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme	26	(5 502)	(4 843)
Émission d'actions par une filiale aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle	1 a)	(1)	294
Autres		(9)	(15)
Sorties liées aux activités de financement		(227)	(87)
Situation de trésorerie			
Augmentation de la trésorerie et des placements temporaires, montant net		77	209
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début		432	223
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin		509 \$	432 \$
Information supplémentaire sur les flux de trésorerie d'exploitation			
Intérêts versés		(539)\$	(510)\$
Intérêts reçus		7 \$	4 \$
Impôt sur le résultat payé, montant net		(191)\$	(600)\$

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Notes annexes

31 décembre 2017

TELUS Corporation est l'une des plus importantes sociétés de télécommunications du Canada; elle offre un vaste éventail de services et de produits de télécommunications, qui incluent des services mobiles et filaires de transmission de la voix et de données. Les services de transmission de données comprennent les services de protocole Internet, de télévision, d'hébergement, de technologie de l'information gérée et les services fondés sur l'infonuagique, des solutions en matière de soins de santé, l'impartition des processus d'affaires et la sécurité résidentielle.

TELUS Corporation a été constituée en société par actions en vertu de la loi intitulée *Company Act* (Colombie-Britannique) le 26 octobre 1998, sous la dénomination BCT.TELUS Communications Inc. (« BCT »). Le 31 janvier 1999, conformément à un plan d'arrangement aux termes de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* approuvé par le tribunal et intervenu entre BCT, BC TELECOM Inc. et l'ancienne société située en Alberta, TELUS Corporation (« TC »), BCT a acquis la totalité des actions de BC TELECOM Inc. et de TC en échange d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de BCT et BC TELECOM Inc. a été dissoute. Le 3 mai 2000, BCT a changé sa dénomination pour TELUS Corporation et en février 2005, TELUS Corporation est devenue assujettie à la *Business Corporations Act* (Colombie-Britannique), loi qui a remplacé la *Company Act* (Colombie-Britannique). TELUS Corporation a son siège social au 510 West Georgia Street, Floor 7, Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 0M3.

Les expressions « TELUS », « nous », « notre », « nos », « nôtre » et « nous-mêmes » désignent TELUS Corporation et, dans les cas où le contexte le permet ou l'exige, ses filiales.

Notes annexes	Page
APPLICATION GÉNÉRALE	
1. Résumé des principales méthodes comptables	119
2. Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	126
3. Politiques financières liées à la structure du capital	132
4. Instruments financiers	133
ÉLÉMENTS PORTANT SUR LES RÉSULTATS D'EXPLOITATION CONSOLIDÉS	
5. Information sectorielle	139
6. Produits tirés de contrats conclus avec des clients	140
7. Autres produits d'exploitation	141
8. Charge au titre des avantages du personnel	141
9. Coûts de financement	142
10. Impôt sur le résultat	142
11. Autres éléments du résultat global	144
12. Montants par action	145
13. Dividendes par action	145
14. Rémunération fondée sur des actions	146
15. Avantages du personnel futurs	149
16. Coûts de restructuration et autres coûts	155
ÉLÉMENTS PORTANT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE CONSOLIDÉE	
17. Immobilisations corporelles	156
18. Immobilisations incorporelles et goodwill	157
19. Contrats de location	162
20. Autres actifs à long terme	162
21. Coentreprises immobilières	163
22. Emprunts à court terme	165
23. Crédoeurs et charges à payer	165
24. Facturation par anticipation et dépôts de clients	165
25. Provisions	166
26. Dette à long terme	167
27. Autres passifs à long terme	169
28. Capital social attribuable aux actions ordinaires	170
29. Passifs éventuels	170
AUTRES	
30. Transactions entre parties liées	173
31. Informations supplémentaires sur les tableaux des flux de trésorerie	174

1 Résumé des principales méthodes comptables

Nos états financiers consolidés sont exprimés en dollars canadiens.

Les principes comptables généralement reconnus que nous utilisons sont les Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board (les « IFRS de l'IASB ») et les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Les principes comptables généralement reconnus exigent que nous présentions les méthodes comptables que nous avons choisies dans les cas où nous avons été obligés de sélectionner parmi diverses méthodes comptables conformes aux principes comptables généralement reconnus. Dans certains autres cas, y compris lorsque aucun choix de méthodes n'est autorisé, nous sommes également tenus de présenter la façon dont nous avons appliqué certaines méthodes comptables. Lorsque nous choisissons et appliquons les méthodes comptables, nous prenons en compte, entre autres facteurs, les caractéristiques qualitatives fondamentales de l'information financière utile, à savoir la pertinence et l'image fidèle. Dans le cadre de notre évaluation, nous estimons que les informations à fournir imposées à l'égard de nos méthodes comptables n'ont pas toutes le même degré d'importance pour nous, comme le décrit le tableau ci-joint; leur importance relative évoluera pour nous avec le temps au fil de notre propre évolution.

Ces états financiers consolidés pour chacun des exercices clos les 31 décembre 2017 et 2016 ont été autorisés par notre conseil d'administration pour publication le 8 février 2018.

a) Périmètre de consolidation

Nos états financiers consolidés comprennent nos comptes et tous les comptes de nos filiales, la principale étant TELUS Communications Inc., dans laquelle nous avons une participation de 100 %. TELUS Communications Inc. comprend la presque totalité de nos activités dans les secteurs des services mobiles et filaires.

Nos arrangements financiers et ceux de nos filiales en propriété exclusive n'imposent pas de restrictions relativement aux dividendes interentreprises.

Nous passons en revue notre structure organisationnelle et y apportons des changements lorsque nous le jugeons approprié, de manière à rehausser la valeur de TELUS Corporation. Ce processus continu peut modifier, et modifie effectivement, l'attribution du statut de filiale principale à nos différentes filiales, et ce, à tout moment considéré.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2016, il y a eu une modification de notre participation dans notre filiale TELUS International (Cda) Inc., qui regroupe les activités de TELUS International, en raison de l'émission d'actions à Baring Private Equity Asia pour un montant d'environ 302 millions de dollars, compte non tenu des coûts de transaction nets. Nous continuons de contrôler et de consolider cette filiale et les actions qu'elle a émises à Baring Private Equity Asia sont comptabilisées en tant qu'une participation ne donnant pas le contrôle de 35 %. Relativement à cette transaction, un montant équivalant à 35 % de la valeur comptable nette de la filiale a été porté au crédit de la participation ne donnant pas le contrôle dans nos états consolidés des variations des capitaux propres et le solde net du produit a été porté au crédit du surplus d'apport. Dans le cadre de l'émission d'actions à Baring Private Equity

Méthode comptable	Méthode comptable exigeant un choix plus important parmi les méthodes ou un jugement plus important	
	Oui	Non
APPLICATION GÉNÉRALE		
a) Périmètre de consolidation		X
b) Utilisation d'estimations et de jugements	X	
c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation		X
d) Comptabilité de couverture		X
ÉLÉMENTS PORTANT SUR LES RÉSULTATS D'EXPLOITATION		
e) Comptabilisation des produits	X	
f) Aide publique		X
g) Frais d'acquisition et frais de publicité		X
h) Recherche et développement		X
i) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur	X	
j) Conversion des devises		X
k) Impôt sur le résultat et autres impôts	X	
l) Rémunération fondée sur des actions		X
m) Régimes d'avantages du personnel futurs	X	
ÉLÉMENTS PORTANT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE		
n) Trésorerie et placements temporaires, montant net		X
o) Cession de créances clients		X
p) Stocks		X
q) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles	X	
r) Contrats de location		X
s) Placements		X

Asia, nous avons également conclu un financement bancaire au sein de la filiale, comme il est décrit à la *note 26 f)*.

b) Utilisation d'estimations et de jugements

La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés à la date des états financiers, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants présentés des produits et des charges au cours de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

Estimations

Le graphique ci-contre présente les exemples d'estimations et d'hypothèses importantes, ainsi que leur importance relative et leur degré de difficulté.

DEGRÉ DE DIFFICULTÉ				
Élevé		Faible		
IMPORTANCE	Élevée	- Recouvrabilité des immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéterminée [se reporter à la note 18 e) pour une analyse des principales hypothèses] - Recouvrabilité du goodwill [se reporter à la note 18 e) pour une analyse des principales hypothèses]	Certaines hypothèses actuarielles et économiques utilisées afin de déterminer le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées [se reporter à la note 15 e) pour une analyse des principales hypothèses]	
		Détermination du montant et de la composition des actifs et des passifs d'impôt sur le résultat et d'autres impôts, y compris le montant des économies d'impôt non comptabilisées	- Durée d'utilité estimative des actifs (se reporter à la note 1 i) - Certaines hypothèses économiques utilisées afin de déterminer la provision pour les obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la note 1 q)	
	Faible	- Montant des actifs identifiables nets acquis dans le cadre de regroupements d'entreprises et provisions liées aux regroupements d'entreprises - Recouvrabilité des placements à long terme	Recouvrabilité des immobilisations corporelles et incorporelles amortissables	- Détermination de la provision pour créances douteuses - Détermination de la provision pour désuétude des stocks

Jugements

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

- Les évaluations à savoir si les postes sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les états financiers de base et, dans le cas contraire, s'ils sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les notes annexes aux états financiers. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications à nos évaluations à l'égard de l'importance des postes à présenter afin qu'elles tiennent compte de la conjoncture économique. Nous prenons dûment en compte le point de vue selon lequel il est raisonnable de s'attendre à des divergences d'opinions sur l'importance ou non d'un poste.
- En ce qui a trait aux transactions génératrices de produits, nous devons exercer des jugements qui influent sur le moment auquel les produits sont comptabilisés. Se reporter à la note 2 b) pour une description des modifications importantes apportées aux IFRS de l'IASB qui n'ont pas encore prise d'effet et qui n'ont pas encore été mises en application, mais qui auront une incidence importante sur le moment auquel les produits sont comptabilisés et sur le classement des produits présentés à titre de produits tirés des services ou de l'équipement.
 - Nous devons exercer des jugements relativement au moment auquel nous avons respecté nos obligations de prestation envers nos clients et déterminer si elles ont été respectées progressivement ou à un moment précis. Les produits tirés des services sont comptabilisés en fonction de l'accès par les clients à nos infrastructures de télécommunications ou de l'utilisation qu'ils en font; nous sommes d'avis que cette méthode illustre fidèlement le transfert des services et que les produits d'exploitation sont comptabilisés au moment où les services sont accessibles ou rendus. Nous considérons que nos obligations de prestation découlant de la vente d'équipement ont été respectées lorsque le matériel a été livré aux utilisateurs finaux et accepté par eux-mêmes (se reporter à la note 1 e).
- En ce qui a trait principalement aux transactions génératrices de produits relativement aux appareils mobiles, nous devons exercer des jugements pour déterminer si les tiers revendeurs qui fournissent du matériel à nos clients agissent pour leur propre compte ou à titre de mandataires dans le cadre de la transaction. En tenant compte

des indicateurs pertinents, nous estimons que considérer les vendeurs comme agissant à titre de mandataires, uniquement aux fins comptables, est plus représentatif de la substance économique des transactions, car nous sommes le principal obligé à l'égard des utilisateurs finaux. Ce jugement fait en sorte qu'aucun produit tiré de l'équipement n'est comptabilisé au moment où les stocks sont transférés aux tiers revendeurs.

- La décision d'amortir les immobilisations corporelles et incorporelles amortissables selon le mode linéaire, car nous croyons que cette méthode reflète mieux l'utilisation des ressources en relation avec la durée de vie économique de ces actifs qu'une méthode d'amortissement accéléré ne le ferait, et que le mode linéaire est donc plus représentatif de la substance économique liée à l'utilisation sous-jacente de ces actifs.
- La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des jugements qui ont une incidence sur l'information présentée dans les états financiers, qui est examinée régulièrement par notre principal décideur opérationnel et sert à prendre les décisions sur les ressources à affecter et à évaluer la performance (se reporter à la note 5, « Information sectorielle »). L'un de nos jugements importants concerne la distinction que nous faisons entre les activités et les flux de trésorerie de nos secteurs des services mobiles et des services filaires. La convergence et l'intégration de la technologie et des activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires ont eu une incidence marquée sur cette distinction. Moins de la moitié des charges d'exploitation prises en compte dans la mesure du rendement sectoriel présentées à l'heure actuelle à notre principal décideur opérationnel constituent des coûts directs; un jugement qui se fonde en grande partie sur l'expérience passée est exercé pour attribuer les coûts indirects pour lesquels il est impossible de faire une distinction objective entre les coûts liés à nos services mobiles et ceux liés à nos services filaires.

Jusqu'au 31 décembre 2015, nous considérons, en nous basant sur notre jugement, que la technologie et les activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires n'avaient pas fait l'objet d'une convergence suffisante pour qu'il soit objectivement possible de considérer que leurs activités et leurs flux de trésorerie respectifs sont pratiquement indistinguables. Comme c'est le

cas pour la commercialisation de solutions mobiles fixes, le déploiement continu de notre infrastructure de fibres optiques ne reposant pas sur la technologie, conjugué aux réseaux convergents à la fine pointe de la technologie, a eu une incidence importante sur ce jugement.

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

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

- Le point de vue selon lequel nos licences de spectre qui sont octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada seront vraisemblablement renouvelées, et que nous avons l'intention de les

renouveler et que nous estimons avoir la capacité financière et opérationnelle de les renouveler et que, par conséquent, elles ont une durée d'utilité indéterminée, comme il est décrit plus en détail à la note 18 d).

- En ce qui a trait au test de dépréciation annuel des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill, dans certains cas, nous devons émettre des jugements relativement à la répartition de nos actifs nets, y compris les actifs communs et administratifs partagés, entre nos unités génératrices de trésorerie lorsque vient le temps de déterminer leur valeur comptable. Ces jugements sont nécessaires en raison de la convergence de la technologie et des activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires qui a eu lieu jusqu'à présent et en raison de notre évolution continue. Dans certains cas, des jugements semblables doivent être émis relativement aux dépenses d'investissement futures visant à soutenir les activités des services mobiles et filaires, qui sont une composante du calcul des valeurs recouvrables utilisées aux fins du test de dépréciation annuel, comme il est décrit plus en détail à la note 18 e).
- La décision, à l'égard des réclamations et poursuites, comme il est décrit plus en détail à la note 29 a), à savoir si un élément constitue un passif éventuel ou si une sortie de ressources est probable et nécessite donc d'être comptabilisée comme une provision.

c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation

À l'égard de la comptabilisation et de l'évaluation des instruments financiers, nous avons adopté les politiques suivantes :

Instrument financier	Classement comptable				Tranche d'une relation de couverture de flux de trésorerie ³
	Juste valeur par le biais du résultat net ^{1,2}	Prêts et créances	Disponibles à la vente ³	Autres passifs financiers	
Évalué au coût amorti					
Débiteurs		X**			
Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties aux coentreprises immobilières		X**			
Obligations à court terme				X**	
Créditeurs				X**	
Provisions				X**	
Dette à long terme				X**	
Évalué à la juste valeur					
Trésorerie et placements temporaires	X*				
Placements à long terme (sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable) ⁴			X***		
Dérivés liés aux opérations de change	X*				X
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions	X*				X

* Seront classés à la juste valeur par le biais du résultat net au moment de l'application d'IFRS 9, *Instruments financiers*, comme il est décrit plus en détail à la note 2 b).

** Seront classés au coût amorti au moment de l'application d'IFRS 9, *Instruments financiers*, comme il est décrit plus en détail à la note 2 b).

*** Sur une base individuelle, les placements seront classés à la juste valeur par le biais du résultat net ou à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global au moment de l'application d'IFRS 9, *Instruments financiers*, comme il est décrit plus en détail à la note 2 b).

1 Le classement comprend les instruments financiers détenus à des fins de transaction. Certains instruments financiers admissibles qui n'ont pas à être classés comme étant détenus à des fins de transaction peuvent être classés à ce titre si nous en décidons ainsi.

2 Les variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers sont incluses dans le bénéfice net.

3 Les variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers classés comme étant disponibles à la vente, ou la partie efficace des variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers détenus à des fins de couverture, sont incluses dans les autres éléments du résultat global.

4 Les placements à long terme sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable sont classés comme étant disponibles à la vente. En ce qui concerne les placements dans des titres dont la juste valeur peut être évaluée de façon fiable, nous déterminons le classement des placements sur une base individuelle, au moment de leur comptabilisation initiale.

- Les créances clients qui peuvent être vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance sont comptabilisées comme des prêts et créances. Nous avons choisi ce classement puisqu'il n'était pas prévu que les avantages de la sélection du classement applicable aux instruments disponibles à la vente allaient excéder les coûts découlant de la sélection et de la mise en œuvre de ce classement.
- Les placements à long terme sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable sont comptabilisés comme étant disponibles à la vente. Nous

avons choisi ce classement, car nous estimons qu'il fournit une meilleure indication des intentions de la direction en ce qui concerne les placements.

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

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

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

- Les achats ou les ventes dans le délai normalisé d'actifs financiers ou de passifs financiers (à savoir les achats ou les ventes qui nécessitent une remise réelle d'actifs ou de passifs financiers) sont comptabilisés à la date de règlement. Nous avons choisi cette méthode puisqu'il n'était pas prévu que les avantages de l'utilisation de la méthode applicable à la date de transaction allaient excéder les coûts découlant de la sélection et de la mise en œuvre de cette méthode.
- Les coûts de transaction, autres que ceux concernant les éléments détenus à des fins de transaction, sont inclus dans la juste valeur initiale de l'actif ou du passif financier acquis. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis qu'elle donne lieu à un meilleur appariement des coûts de transaction avec les périodes au cours desquelles nous bénéficions des coûts de transaction.

d) Comptabilité de couverture

Généralités

Nous appliquons la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour établir les relations de couverture du risque de change désignées en ce qui concerne certains engagements à l'égard d'achats futurs libellés en dollars américains et les remboursements de titres de créance, comme il est présenté aux notes 4 a) et d), et fixer la charge de rémunération découlant des attributions spécifiques d'unités d'actions restreintes, comme il est présenté à la note 4 f) et décrit plus en détail à la note 14 b).

Comptabilité de couverture

L'objectif de la comptabilité de couverture, en ce qui a trait à nos relations de couverture désignées, est d'assurer que les profits et les pertes compensatoires sont comptabilisés au cours des mêmes périodes. Nous avons choisi d'appliquer la comptabilité de couverture, car nous croyons que celle-ci est plus représentative de la substance économique des transactions sous-jacentes.

Afin d'appliquer la comptabilité de couverture, une corrélation étroite (qui indique l'efficacité) est nécessaire entre la variation compensatoire de la valeur liée au risque des instruments financiers (les « éléments de couverture ») utilisés pour établir les relations de couverture du risque désignées et la totalité, ou une partie, de l'actif, du passif ou de la transaction présentant un risque identifié pour lequel nous avons pris des mesures (les « éléments couverts »). Nous évaluons l'efficacité anticipée des relations de couverture désignées lors de la mise en place et leur efficacité réelle pour chaque période de présentation de l'information financière par la suite. Nous considérons une relation de couverture désignée comme étant efficace si les conditions essentielles suivantes de l'élément de couverture et de l'élément couvert sont les mêmes : le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert; les dates d'échéance; les dates de paiement, et l'indice des taux d'intérêt (selon le cas). Comme il est indiqué à la note 4 i), toute inefficacité, comme celle qui résulterait d'un écart entre le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert, ou d'une relation de couverture désignée auparavant efficace qui devient inefficace, est reflétée dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global au poste « Coûts de financement » si elle est liée à la dette à long terme, au poste « Achat de biens et services » si elle est liée à des engagements d'achats futurs libellés en dollars américains et au poste « Charge au titre des avantages du personnel » si elle est liée à la rémunération fondée sur des actions.

Actifs et passifs de couverture

Dans le cadre de l'application de la comptabilité de couverture, un montant (la « valeur de couverture ») est comptabilisé aux états consolidés de la situation financière relativement à la juste valeur des éléments de couverture. L'écart net, le cas échéant, entre les montants comptabilisés en résultat net et les montants nécessaires pour refléter la juste valeur des éléments de couverture de flux de trésorerie désignés comptabilisée aux états consolidés de la situation financière, est comptabilisé à titre de composante des autres éléments du résultat global, comme il est indiqué à la note 11.

Dans le cadre de l'application de la comptabilité de couverture à la charge de rémunération découlant de la rémunération fondée sur des actions, le montant comptabilisé en résultat net est le montant qui correspond à l'écart entre le cours du marché de nos actions ordinaires à la date de l'état de la situation financière et le cours de nos actions ordinaires dans les éléments de couverture.

e) Comptabilisation des produits

Généralités

Nous tirons la majeure partie de nos produits (services mobiles : services de réseau [transmission de la voix et de données]; services filaires : transmission de données [ce qui comprend les services de protocole Internet, de télévision, d'hébergement, de technologie de l'information gérée et les services fondés sur l'infonuagique, l'impartition des processus d'affaires, certaines solutions en matière de soins de santé ainsi que la sécurité résidentielle] et transmission de la voix) des services d'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci. Le reste de nos produits (équipement relatif au secteur des services mobiles et autres) provient surtout de la fourniture de produits et de la prestation de services facilitant l'accès à notre infrastructure de télécommunications ainsi que l'utilisation de celle-ci.

Nous offrons à nos clients des solutions complètes et intégrées pour répondre à leurs besoins. Ces solutions supposent parfois la prestation de plusieurs services et la livraison de plusieurs produits à des moments différents ou sur des périodes de temps différentes. Comme le mentionne la note 1 b), il s'agit d'un jugement important pour nous. Lorsque la situation le permet, ces arrangements à éléments multiples sont divisés en unités de comptabilisation distinctes; la contrepartie reçue est mesurée et répartie entre ces unités de comptabilisation en fonction de leur juste valeur relative (obtenue au moyen d'indications objectives émanant de la société), et nous appliquons ensuite aux unités de comptabilisation les conventions pertinentes en matière de comptabilisation des produits. (Nous estimons qu'environ les deux tiers de nos produits sont tirés des arrangements à éléments multiples.) Un plafond restreint la contrepartie allouée aux produits et services actuellement fournis dans des arrangements à éléments multiples à un montant qui n'est pas conditionnel à l'exécution d'autres prestations ou à l'obligation de remplir d'autres conditions d'exécution spécifiques. Une nouvelle norme de comptabilisation des produits, qui n'a pas été encore appliquée, mais qui doit être adoptée d'ici le 1^{er} janvier 2018, interdit l'utilisation d'un plafond, comme il est décrit plus en détail à la note 2.

Lorsque nous ne tirons aucun avantage identifiable distinct de la remise d'une contrepartie à un client (p. ex., les escomptes et les remises), la contrepartie est comptabilisée en diminution des produits plutôt que comme une charge.

Les contrats multiples conclus avec un seul et même client sont généralement comptabilisés comme des arrangements distincts. Dans les cas où des contrats multiples sont conclus avec un client au cours d'une courte période de temps, les contrats sont revus comme un ensemble afin de s'assurer, tout comme avec les arrangements à éléments multiples, que leurs justes valeurs relatives sont appropriées.

La comptabilisation au titre des contrats de location est appliquée à une unité de comptabilisation si elle confère à un client le droit d'utiliser un actif spécifique pourvu qu'elle ne confère pas les avantages et les risques inhérents à la propriété.

Nos produits sont comptabilisés, déduction faite de toute taxe à valeur ajoutée ou taxe de vente facturée au client simultanément à une transaction génératrice de produits.

Services de transmission de la voix et de transmission de données

Nous comptabilisons les produits selon la méthode de la comptabilité d'engagement et y incluons une estimation des produits gagnés mais non facturés. Les produits tirés des services mobiles et filaires sont comptabilisés en fonction de l'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci et des frais contractuels.

La facturation par anticipation est comptabilisée lorsque la facturation a lieu avant la prestation des services connexes, et elle est portée aux produits dans la période au cours de laquelle les services en question sont rendus. De même, les frais initiaux afférents au branchement et à l'activation de comptes clients sont différés et comptabilisés sur la durée moyenne prévue de la relation d'affaires avec les clients, lorsqu'une telle mesure est appropriée.

Nous comptabilisons les sommes relatives à nos rabais tarifaires pour la qualité du service imposés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») selon la méthode du report.

Le CRTC a établi un mécanisme pour subventionner les entreprises de services locaux, comme la nôtre, qui fournissent des services téléphoniques de base résidentiels dans les zones de desserte à coût élevé. Le CRTC a établi le taux de subvention, par ligne d'accès au réseau et par tranche de tarification, pour toutes les entreprises de services locaux. Nous comptabilisons la subvention selon la méthode de la comptabilité d'engagement en appliquant le taux de subvention au nombre de lignes d'accès du réseau résidentiel que nous fournissons dans les zones de desserte à coût élevé, comme il est décrit à la note 7. Les écarts, le cas échéant, entre les taux de subvention intermédiaire et final fixés par le CRTC sont comptabilisés comme une modification des estimations dans la période au cours de laquelle le CRTC fixe définitivement le taux de subvention.

Équipement relatif au secteur des services mobiles et autres

Nous comptabilisons les produits d'exploitation tirés de notre gamme de produits, y compris les montants liés aux appareils mobiles vendus aux revendeurs et à l'équipement pour les locaux des clients, au moment où les produits sont livrés aux clients finaux et acceptés par ceux-ci, quel que soit le moyen de livraison du produit. En ce qui concerne les appareils mobiles vendus aux revendeurs, nous nous considérons comme étant le principal obligé à l'égard des clients finaux. Les produits tirés des contrats de location simple d'équipement sont comptabilisés selon une formule à la fois systématique et logique (normalement le mode linéaire) sur la durée du bail.

Compte de report pour les zones de desserte autres que celles à coût élevé

Afin d'encourager la concurrence au chapitre du service de base résidentiel dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé, le CRTC a instauré, en 2002, le concept du mécanisme du compte de report, lequel vise à remplacer les diminutions de prix imposées. Nous avons recours à la méthode du report pour la comptabilisation du compte de report. Nous nous acquittons du passif du compte de report par la réalisation de mesures admissibles. Nous comptabilisons l'amortissement (sur une période ne dépassant pas trois ans) d'une quote-part du compte de report une fois la réalisation des mesures admissibles. Cet amortissement est compris au poste « Autres produits d'exploitation » à titre de composante de l'aide publique, comme il est décrit à la note 7.

f) Aide publique

Nous comptabilisons les montants reçus au titre de l'aide publique au fur et à mesure que les services subventionnés sont fournis ou que les coûts subventionnés sont engagés. Comme il est indiqué à la note 7, les montants comptabilisés au titre de l'aide publique sont compris dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global au poste « Autres produits d'exploitation ».

g) Frais d'acquisition et frais de publicité

Le coût total du matériel mobile vendu aux clients ainsi que les commissions et les frais de publicité et de promotion liés à l'acquisition initiale de clients sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés; les coûts du matériel nous appartenant situé dans les établissements des clients et les frais d'installation connexes sont comptabilisés à l'actif lorsqu'ils sont engagés. Les frais relatifs

à l'acquisition de clients qui sont passés en charges sont compris dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante du poste « Achat de biens et services », à l'exception des montants versés à nos employés qui sont inclus dans la charge au titre des avantages du personnel. Les frais liés à la production publicitaire, au temps d'antenne et à l'espace publicitaire sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés.

Se reporter à la note 2 b) pour une description des modifications importantes apportées aux IFRS de l'IASB que nous appliquerons à compter de notre exercice se clôturant le 31 décembre 2018 et qui auront une incidence importante sur le moment auquel les frais relatifs à l'acquisition de clients sont comptabilisés.

h) Recherche et développement

Les coûts de recherche et développement sont passés en charges, à moins que les frais de développement répondent à certains critères d'inscription à l'actif identifiables. Les frais de développement comptabilisés à l'actif sont amortis sur la durée de vie de la production commerciale connexe ou, dans le cas d'immobilisations corporelles utilisables, sont inclus dans le groupe de biens approprié et sont amortis sur la durée d'utilité estimative du groupe.

i) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur

Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles

Les actifs sont amortis selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative déterminée à partir d'un processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs. L'amortissement comprend l'amortissement des actifs en vertu de contrats de location-financement et l'amortissement des améliorations locatives. Les améliorations locatives sont en général amorties sur leur durée de service moyenne prévue ou sur la durée du bail, selon la moins longue des deux durées. Les immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité déterminée (les « immobilisations incorporelles amortissables ») sont amorties selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative, laquelle est revue au moins sur une base annuelle et ajustée au besoin. Comme le mentionne la note 1 b), le recours au mode d'amortissement linéaire représente un jugement important pour nous.

La durée d'utilité estimative de la plupart de nos immobilisations corporelles amortissables se détaille comme suit :

	Durée d'utilité estimative ¹
Actifs liés au réseau	
À l'extérieur des installations	17 à 40 ans
À l'intérieur des installations	4 à 25 ans
Équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles	5 à 7 ans
Autres éléments des immobilisations corporelles amortissables	3 à 40 ans

¹ Le taux combiné d'amortissement pour l'exercice clos le 31 décembre 2017 était de 5,0 % (2016 – 5,0 %). Ce taux est calculé au moyen de la division de l'amortissement par la valeur comptable brute moyenne des actifs amortissables sur la période de présentation de l'information financière.

La durée d'utilité estimative de la plupart de nos immobilisations incorporelles amortissables se détaille comme suit :

	Durée d'utilité estimative
Abonnés des services filaires	25 ans
Contrats avec les clients, relations clients connexes et droits dans un bail	4 à 10 ans
Logiciels	2 à 10 ans
Servitudes et autres	5 à 30 ans

Perte de valeur – généralités

Le test de dépréciation compare la valeur comptable des actifs ou des unités génératrices de trésorerie faisant l'objet du test avec leur valeur recouvrable (la valeur recouvrable étant la valeur la plus élevée entre les deux valeurs suivantes : la valeur d'utilité de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie ou sa juste valeur diminuée des coûts de la vente). Comme le mentionne la

note 1 b), il s'agit d'une estimation importante pour nous. Les pertes de valeur sont immédiatement comptabilisées dans la mesure où la valeur comptable de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie excède sa valeur recouvrable. Advenant une hausse ultérieure de la valeur recouvrable d'actifs ou d'unités génératrices de trésorerie ayant subi une perte de valeur, les pertes de valeur précédemment comptabilisées (pour un actif autre que le goodwill) peuvent être reprises dans la mesure où la reprise ne découle pas d'une désactualisation et que la valeur comptable qui en résulte ne soit pas supérieure à la valeur comptable qui aurait été déterminée si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée précédemment.

Perte de valeur – immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables

Le processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs tient compte de certains éléments comme le moment où survient l'obsolescence technologique, les pressions concurrentielles et les plans d'utilisation future de l'infrastructure; de telles considérations peuvent aussi indiquer que la valeur comptable d'un actif pourrait ne pas être recouvrable. Si la valeur comptable d'un actif était considérée comme non recouvrable, une perte de valeur serait comptabilisée.

Perte de valeur – immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée; goodwill

La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill est soumise à un test de dépréciation périodique. Les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill doivent être soumis à un test de dépréciation au moins une fois par année, mais la fréquence de ce test est généralement dictée par les événements et les changements de situation pertinents. Nous avons choisi le mois de décembre pour effectuer notre test annuel.

Nous évaluons nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie à leur valeur comptable (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à une unité génératrice de trésorerie, mais excluant tout goodwill affecté à une unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à une unité génératrice de trésorerie, mais excluant tout goodwill affecté à une unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, le montant excédentaire serait comptabilisé en réduction de la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée.

Après avoir procédé à l'évaluation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée, nous évaluons le goodwill en comparant la valeur recouvrable des unités génératrices de trésorerie à leur valeur comptable (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, le montant excédentaire serait d'abord comptabilisé en réduction de la valeur comptable du goodwill et le reste serait comptabilisé au prorata en réduction des valeurs comptables des actifs de l'unité génératrice de trésorerie.

j) Conversion des devises

Les transactions commerciales conclues en devises sont converties en dollars canadiens aux taux de change en vigueur au moment des transactions. Les actifs et les passifs monétaires libellés en devises sont convertis en dollars canadiens, aux taux de change en vigueur à la date de l'état de la situation financière, et les profits ou les pertes qui en résultent sont comptabilisés dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante des coûts de financement, comme il est indiqué à la note 9. La comptabilité de couverture est appliquée en certaines circonstances précises qui sont décrites plus en détail à la note 1 d) précédente.

Nous détenons des filiales étrangères qui n'utilisent pas le dollar canadien comme monnaie fonctionnelle. Les profits et les pertes de change découlant de la conversion en dollars canadiens des comptes de ces filiales étrangères

à compter du 1^{er} janvier 2010, la date de notre transition aux IFRS de l'IASB sont comptabilisés à titre de composante des autres éléments du résultat global présentés à la note 11.

k) Impôt sur le résultat et autres impôts

Nous appliquons la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat. Comme le mentionne la note 1 b), il s'agit d'une estimation importante pour nous. Selon cette méthode, l'impôt exigible est comptabilisé pour l'impôt estimatif à payer de l'exercice considéré. Des actifs et passifs d'impôt différé sont comptabilisés pour les différences temporaires entre les valeurs fiscale et comptable des actifs et des passifs, ainsi que pour tout avantage fiscal découlant du report des pertes et des crédits d'impôt à l'investissement aux exercices à venir dont la réalisation est plus probable qu'improbable. Les montants comptabilisés à l'égard des actifs et passifs d'impôt différé sont établis en fonction du moment prévu de la résorption des différences temporaires ou de l'utilisation des pertes fiscales et de l'application des taux d'imposition quasi adoptés au moment de la résorption ou de l'utilisation.

Nous comptabilisons la totalité des variations des taux d'imposition quasi adoptés ayant une incidence sur les actifs et les passifs d'impôt différé pendant la période au cours de laquelle les variations des taux d'imposition sont quasi adoptés. Nous comptabilisons les variations des estimations des soldes d'impôt d'exercices précédents comme des révisions des estimations durant la période au cours de laquelle la variation de l'estimation s'est produite; nous avons choisi cette approche, car l'accent qui est mis sur l'état de la situation financière est plus conforme à la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat.

Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence liés à l'impôt changent constamment. Par conséquent, il y a habituellement certaines des questions fiscales qui sont ambiguës et qui se traduisent par des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous comptabilisons uniquement l'avantage d'impôt sur le résultat d'une position incertaine lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le traitement fiscal définitif de la position adoptée donnera lieu à la réalisation de l'avantage d'impôt sur le résultat. Nous comptabilisons un montant à titre de charges d'intérêts courus sur le passif d'impôt exigible qui n'a pas été acquitté, lesquelles incluraient les intérêts et les pénalités découlant des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous incluons ces charges dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante des coûts de financement.

Nos activités de recherche et développement peuvent être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement pour lesquels l'admissibilité constitue une question complexe. Nous comptabilisons uniquement les crédits d'impôt à l'investissement lorsqu'il existe une assurance raisonnable que l'admissibilité finale de nos activités de recherche et développement se traduira par la réception de ces crédits d'impôt, lesquels sont alors comptabilisés selon la méthode de la réduction du coût, en vertu de laquelle ils sont déduits des dépenses ou des actifs auxquels ils se rapportent, comme il est indiqué à la note 10 c).

l) Rémunération fondée sur des actions

Généralités

Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits en une seule fois à un moment futur précis (« acquisition en bloc »), nous comptabilisons la charge de façon linéaire sur la période d'acquisition des droits. Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits par tranches (« acquisition graduelle »), nous comptabilisons la charge selon la méthode de répartition accélérée. Une estimation des déchéances au cours de la période d'acquisition des droits est effectuée à la date de l'attribution de la rémunération fondée sur des actions; cette estimation est ajustée pour tenir compte des données réelles.

Unités d'actions restreintes

En ce qui a trait aux unités d'actions restreintes non assujetties à une condition de performance liée au marché présentées à la note 14 b), nous comptabilisons un passif égal au nombre des unités d'actions restreintes

sur lesquelles les droits sont acquis, multiplié par la juste valeur de marché des actions ordinaires correspondantes à la fin de la période de présentation de l'information financière [à moins que la comptabilité de couverture ne soit appliquée, comme il est indiqué à la *note 1 d)* précédente]. De la même façon, nous comptabilisons un passif pour le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au marché en utilisant une juste valeur déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. La charge liée aux unités d'actions restreintes dont les droits ne seront en fin de compte pas acquis est contrepassée en diminution de la charge qui a été auparavant enregistrée pour celles-ci.

Attributions d'options sur actions

La juste valeur des attributions d'options sur actions est déterminée à la date d'attribution et cette juste valeur est comptabilisée dans les états financiers. Le produit découlant de l'exercice des attributions d'options sur actions est porté au crédit du capital social, tout comme le sont les justes valeurs à la date d'attribution comptabilisées à l'égard des attributions d'options sur actions exercées.

Les attributions d'options sur actions comportant une option de règlement en capitaux propres net, comme il est indiqué à la *note 14 d)*, sont comptabilisées à titre d'instruments de capitaux propres. Nous avons choisi la méthode de comptabilité à la juste valeur des instruments de capitaux propres pour l'option de règlement en capitaux propres net étant donné qu'elle est conforme au traitement comptable qui convient aux attributions d'options sur actions connexes.

m) Régimes d'avantages du personnel futurs

Régimes à prestations définies

Nous comptabilisons des montants au titre de nos obligations découlant des régimes à prestations définies du personnel ainsi que les coûts connexes, déduction faite des actifs des régimes. Le coût des prestations de retraite et autres avantages de retraite gagnés par les employés est établi par calculs actuariels selon la méthode de répartition des prestations constituées au prorata des services, à partir des hypothèses les plus probables de la direction concernant la progression des salaires et l'âge de départ à la retraite des employés. Aux fins du calcul du bénéfice net, l'intérêt net de chaque régime, qui est le produit du surplus (déficit) du régime multiplié par le taux d'actualisation, est inclus à titre de composante des coûts de financement, comme il est décrit à la *note 9*.

Un montant qui reflète l'incidence de tout écart entre le taux d'actualisation et le taux de rendement réel des actifs d'un régime est inclus à titre de composante des réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel dans les autres éléments du résultat global, comme il est décrit aux *notes 11 et 15*. Nous déterminons le montant maximal des avantages économiques découlant des actifs au titre des régimes en fonction des diminutions des cotisations futures aux régimes.

Au moins une fois par année, les hypothèses clés portant sur les régimes à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'estimations importantes pour nous. Lorsque les hypothèses clés des régimes à prestations définies varient considérablement de leurs valeurs à la clôture de l'exercice précédent, les écarts actuariels découlant de ces variations significatives sont comptabilisés sur une base provisoire.

Régimes à cotisations définies

Nous comptabilisons le régime de retraite des travailleurs des télécommunications et le régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique, qui couvrent certains de nos employés et offrent des prestations définies à leurs membres, selon la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations définies. En l'absence de réglementation aux fins du calcul de la quote-part de la situation financière et de la performance du régime sous-jacentes attribuables à chaque employeur participant aux régimes et en l'absence d'ententes contractuelles entre les régimes et les employeurs participants sur le financement de tout déficit (ou distribution de tout surplus), nous comptabilisons ces régimes comme des régimes à cotisations définies conformément à la Norme comptable internationale 19, *Avantages du personnel*.

n) Trésorerie et placements temporaires, montant net

La trésorerie et les placements temporaires, qui peuvent comprendre des instruments du marché monétaire échéant à trois mois ou moins de leur date d'achat, sont présentés déduction faite des éléments en circulation, y compris les chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par les banques concernées à la date de l'état de la situation financière. Le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif à l'état de la situation financière lorsque le montant total de l'ensemble des chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par les banques concernées excède le montant de la trésorerie et des placements temporaires. Lorsque le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif, il peut aussi inclure les montants à découvert prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales, qui sont renouvelées chaque jour et qui sont décrites plus en détail à la *note 22*.

o) Cession de créances clients

Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par la décomptabilisation des créances clients cédées.

p) Stocks

Nos stocks se composent essentiellement d'appareils mobiles, de pièces et d'accessoires [d'un montant total de 320 millions de dollars (2016 – montant total de 266 millions de dollars)], de même que d'équipement de communications détenu en vue de leur revente. Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur nette de réalisation et le coût est établi selon la méthode du coût moyen. Les réductions de valeur à la valeur nette de réalisation effectuées antérieurement sont reprises, s'il se produit une hausse subséquente de la valeur des stocks connexes. Le coût des biens vendus pour l'exercice clos le 31 décembre 2017 totalisait 1,95 milliard de dollars (2016 – 1,84 milliard de dollars).

q) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles

Généralités

Les immobilisations corporelles et les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût historique, lequel comprend, dans le cas d'immobilisations corporelles construites par nous, le coût des matériaux et de la main-d'œuvre directe et les frais généraux connexes. En ce qui concerne les logiciels créés à l'interne et pour usage interne, les coûts historiques comptabilisés comprennent les coûts des matériaux, les coûts de la main-d'œuvre ainsi que les coûts directement liés à la main-d'œuvre. Lorsque les projets de construction d'immobilisations corporelles sont d'une importance suffisante et d'une durée appréciable, nous inscrivons à l'actif un montant pour le coût des fonds utilisés pour financer la construction, comme l'indique la *note 9*. Le taux servant au calcul du coût de financement comptabilisé à l'actif est fondé sur le coût moyen pondéré de nos emprunts enregistré au cours de la période de présentation de l'information financière.

Lorsque nous vendons des immobilisations corporelles, la valeur comptable nette est portée en réduction du produit de la vente, et l'écart, comme le mentionne la *note 7*, est comptabilisé dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global au poste « Autres produits d'exploitation ».

Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

Les provisions pour passifs, comme l'indique la *note 25*, sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont comptabilisés à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé.

Au cours des périodes subséquentes, le passif est ajusté pour tenir compte de l'augmentation attribuable à la désactualisation, de toute modification du taux d'actualisation fondé sur le marché et de toute modification du montant ou de l'échéancier des flux de trésorerie futurs sous-jacents. Le coût de la mise hors service d'immobilisations comptabilisé à l'actif est amorti de la même façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation, comme il est indiqué à la note 9, est prise en compte dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante des coûts de financement.

r) Contrats de location

Les contrats de location sont classés comme des contrats de location-financement ou de location simple, selon leurs modalités. Se reporter à la note 2 pour une description des modifications importantes apportées aux IFRS de l'IASB qui ne sont pas encore en vigueur, mais que nous appliquerons à l'exercice 2019 et qui auront une incidence importante sur le moment auquel les charges liées aux contrats de location simple sont comptabilisées, sur leur comptabilisation aux états consolidés de la situation financière, ainsi que sur leur classement dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global et dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

Lorsque nous sommes le locataire, les actifs loués en vertu de contrats de location-financement sont amortis selon le mode linéaire sur la durée prévue d'utilisation. Les obligations découlant des contrats de location-financement sont réduites des loyers, déduction faite de l'intérêt théorique.

s) Placements

Nous comptabilisons nos placements dans les sociétés sur lesquelles nous exerçons une influence notable selon la méthode de la mise en équivalence. Selon cette méthode, le placement est d'abord comptabilisé au coût et ensuite ajusté pour refléter notre quote-part des bénéfices ou des pertes des entreprises détenues, et le montant des distributions des bénéfices reçus. L'excédent du coût d'un placement mis en équivalence sur sa valeur

comptable sous-jacente à la date d'acquisition, sauf pour le goodwill, est amorti sur la durée d'utilité estimative de l'actif sous-jacent auquel le coût excédentaire se rapporte.

De même, nous comptabilisons notre participation dans les coentreprises immobilières, décrite plus en détail à la note 21, au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Les profits et les pertes latents découlant des transactions conclues avec les (y compris les apports aux) coentreprises immobilières sont différés proportionnellement à notre participation restante dans les coentreprises immobilières.

Nous comptabilisons nos autres placements comme étant disponibles à la vente à leur juste valeur à moins que ceux-ci ne soient des titres de placement qui n'ont pas de cours du marché sur un marché actif ou qui n'ont pas d'autres indications objectives et claires de juste valeur. Lorsque nous ne comptabilisons pas nos placements disponibles à la vente à leur juste valeur, nous utilisons la méthode du coût en vertu de laquelle les placements sont initialement comptabilisés au coût et les bénéfices obtenus de ces placements ne sont comptabilisés que dans la mesure où ils sont reçus ou à recevoir. Les coûts des placements vendus ou les montants reclassés des autres éléments du résultat global aux résultats sont établis selon une identification spécifique.

À moins qu'un placement disponible à la vente ne subisse une baisse de valeur importante ou prolongée, les valeurs comptables des placements disponibles à la vente sont ajustées à leurs justes valeurs estimatives et le montant d'un tel ajustement est inclus dans le compte consolidé de résultat et de résultat global comme une composante des autres éléments du résultat global. Lorsqu'un placement subit une baisse de valeur importante ou prolongée, la valeur comptable de ce placement comptabilisé selon la méthode de la mise en équivalence, comme étant disponible à la vente ou selon la méthode du coût est réduite à sa juste valeur estimative et le montant de cette réduction est comptabilisé dans le compte consolidé de résultat et de résultat global au poste « Autres produits d'exploitation ».

2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

a) Première application des normes, interprétations et modifications des normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière

En janvier 2016, l'International Accounting Standards Board a publié des modifications apportées à IAS 7, *Tableaux des flux de trésorerie*, dans le cadre de son initiative concernant les informations à fournir. Les modifications s'appliquent aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2017; nous les avons appliquées à compter de l'exercice clos le 31 décembre 2016, comme il est décrit à la note 31 b), et l'application de ces modifications n'a eu aucune incidence significative sur notre performance financière ni sur les informations fournies.

Les améliorations annuelles des IFRS pour le Cycle 2012–2014 s'appliquent aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2016, et cette application n'a eu aucune incidence sur notre performance financière ni sur les informations fournies.

b) Normes, interprétations et modifications des normes non encore entrées en vigueur et non encore appliquées

- IFRS 9, *Instruments financiers*, s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018, avec une application rétrospective. La nouvelle norme comprend un modèle de classement et d'évaluation des instruments financiers, un modèle unique et prospectif de dépréciation fondé sur les pertes attendues et une approche remaniée de la comptabilité de couverture. Nous ferons un choix de méthode comptable relativement à la dépréciation, et nous utiliserons une méthode fondée sur les pertes de crédit attendues pour la durée de vie. Compte tenu des faits et circonstances actuels, nous

ne nous attendons pas à ce que l'application de cette norme ait une incidence significative sur notre performance financière ni sur les informations à fournir.

- IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018, date qui reflète le report de un an approuvé par l'International Accounting Standards Board le 22 juillet 2015. Nous comptons appliquer la nouvelle norme de manière rétrospective à compter du 1^{er} janvier 2018. L'International Accounting Standards Board et le Financial Accounting Standards Board des États-Unis ont collaboré à ce projet conjoint ayant pour objectif de clarifier les principes relatifs à la comptabilisation des produits. La nouvelle norme a été publiée en mai 2014 et remplace les normes et interprétations existantes, y compris IAS 18, *Produits des activités ordinaires*. En avril 2016, l'International Accounting Standards Board a publié des éclaircissements relatifs à IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, afin de clarifier l'application de certains des aspects plus complexes de la norme.

L'incidence de la nouvelle norme et le caractère significatif de cette incidence seront différents pour chaque secteur et chaque entité. Tout comme c'est le cas pour de nombreuses autres entreprises de télécommunications, l'application de la norme a une incidence significative pour la société, comme il est décrit à la note 2 c) qui suit, principalement en ce qui a trait au moment auquel les produits doivent être comptabilisés, au classement des produits et à la comptabilisation à l'actif des coûts d'obtention d'un contrat avec un client (tels qu'ils sont définis par la nouvelle norme).

Moment auquel les produits doivent être comptabilisés et classement des produits

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

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

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

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

Mise en œuvre

En vue de relever la clarté, la comparabilité et l'utilité de notre information financière par suite de la mise en œuvre de la norme, nous appliquerons la norme de manière rétrospective, sous réserve des mesures de simplification permises et choisies. Nous utilisons les mesures de simplification prévues aux termes de la nouvelle norme et aux fins de la transition :

- Aucun retraitement des contrats conclus en date du 1^{er} janvier 2017 ou avant.
- Aucun retraitement des contrats modifiés avant le 1^{er} janvier 2017. L'incidence globale de l'ensemble de ces modifications sera reflétée au moment de déterminer les obligations de prestation remplies et les obligations de prestation non remplies de même que les prix de transaction devant être répartis entre ces obligations, et au moment de déterminer les prix de transaction.
- Aucune information ne sera fournie relativement aux prix de transaction globaux répartis entre les obligations de prestation résiduelles non

remplies, ou remplies partiellement, pour les périodes closes avant le 1^{er} janvier 2018.

Aux fins de l'application de la nouvelle norme sur une base continue, nous utilisons les mesures de simplification prévues aux termes de la nouvelle norme :

- Aucun ajustement du montant de la contrepartie prévue au contrat pour tenir compte de l'incidence des composantes financement lorsque nous prévoyons, à la passation du contrat, que l'incidence de la composante financement est négligeable à l'échelle d'un contrat individuel.
- Aucun report des coûts d'obtention du contrat lorsque la période d'amortissement de ces coûts est de un an ou moins.
- Au moment de l'estimation des prix de transaction minimaux répartis entre les obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, l'exclusion des montants découlant des contrats dont la durée initiale attendue ne dépasse pas un an ainsi que des montants découlant de contrats à l'égard desquels nous pourrions comptabiliser et facturer des produits dont le montant correspond directement à nos obligations de prestation remplies.

Aux fins de l'application de la nouvelle norme sur une base continue, nous devons également exercer des jugements supplémentaires relativement à cette norme :

- En ce qui a trait aux transactions génératrices de produits, nous devons exercer des jugements relativement à la manière utilisée pour déterminer les prix de transaction et à la manière utilisée pour répartir ces montants entre les obligations de prestation connexes. Le cas échéant, nous jugeons qu'il est approprié d'utiliser le prix de transaction minimal d'un contrat (le « montant minimal dépensé » requis relativement à un contrat conclu avec un client) à titre de prix de transaction du contrat, car il reflète mieux que tout autre élément les droits et obligations exécutoires du contrat. La répartition du prix de transaction du contrat est effectuée en proportion des prix de vente spécifiques de l'équipement et des services aux termes du contrat qui sont compris dans le prix de transaction minimal.
- Nous versons une rémunération aux tiers revendeurs et à nos employés qui génèrent des produits, et nous devons exercer un jugement pour déterminer si cette rémunération fondée sur les ventes constitue des coûts engagés aux fins de l'obtention de contrats avec des clients qui devraient être comptabilisés à l'actif. Nous sommes d'avis que la rémunération qui peut être attribuée indirectement à l'obtention d'un contrat avec un client, étant donné que le montant d'une telle rémunération pourrait être touché autrement que par la simple obtention du contrat, devrait être comptabilisée en charges lorsqu'elle est engagée; la rémunération directement attribuable à l'obtention d'un contrat avec un client devrait être comptabilisée à l'actif et subséquemment amortie sur une base systématique lorsque nos obligations de prestation connexes sont remplies.

Nous devons également exercer un jugement relativement à la comptabilisation à l'actif des coûts engagés aux fins de l'exécution de contrats conclus avec des clients qui génèrent des produits. Ces coûts d'exécution sont les coûts engagés pour établir, mettre en service ou autrement mettre en œuvre des services impliquant l'accès à notre infrastructure de télécommunications ou son utilisation, qui ne seraient autrement pas comptabilisés à l'actif à titre d'immobilisations corporelles et d'immobilisations incorporelles.

- En janvier 2016, l'International Accounting Standards Board a publié IFRS 16, *Contrats de location*. Cette norme s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2019 et remplace IAS 17, *Contrats de location*. Nous évaluons actuellement l'incidence et les dispositions transitoires de la nouvelle norme; cependant, nous prévoyons à l'heure actuelle appliquer la nouvelle norme de manière rétrospective, avec prise d'effet le 1^{er} janvier 2019. L'International Accounting Standards Board et le Financial Accounting Standards Board des États-Unis ont collaboré

pour modifier la comptabilisation, par le preneur, des contrats de location, généralement en éliminant la distinction entre contrats de location simple et contrats de location-financement et, conformément aux IFRS de l'IASB, en introduisant un modèle unique de comptabilisation par le preneur.

Cette nouvelle norme aura surtout comme incidence que la valeur actualisée des paiements futurs inévitables aux termes des contrats de location sera initialement comptabilisée par le preneur à l'état de la situation financière à titre d'actifs et de passifs liés aux contrats, y compris pour la plupart des contrats qui seraient actuellement comptabilisés comme des contrats de location simple. Les contrats ayant une durée de 12 mois ou moins et les contrats pour lesquels l'actif a une faible valeur peuvent tous deux être exemptés.

La nouvelle norme n'aura pas d'incidence sur l'évaluation du total des charges liées aux contrats de location sur la durée du contrat. Cependant, elle donnera lieu à une accélération de la comptabilisation de ces charges pour les contrats qui seraient actuellement comptabilisés comme des contrats de location simple. L'International Accounting Standards Board s'attend à ce que cette incidence soit atténuée pour un preneur qui possède un portefeuille de contrats de location assortis de dates d'expiration et de durées diverses, et nous nous attendons à ce que la norme nous touche de façon similaire. La présentation dans le compte de résultat et de résultat global exigée par la nouvelle norme donnera lieu à la présentation de la plupart des charges liées aux contrats non exécutoires à titre d'amortissement des actifs liés aux contrats et de coûts de financement

découlant des passifs liés aux contrats, plutôt qu'à titre d'achat de biens et de services, et le bénéfice d'exploitation présenté sera en conséquence plus élevé en vertu de la nouvelle norme.

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

Mise en œuvre

À titre de mesure de simplification transitoire permise par la nouvelle norme, nous ne prévoyons pas réexaminer les contrats pour voir s'ils sont ou s'ils contiennent des contrats de location au 1^{er} janvier 2019, à l'aide des critères prévus par la nouvelle norme; au 1^{er} janvier 2019, seuls les contrats qui avaient auparavant été identifiés comme des contrats de location en vertu d'IAS 17, *Contrats de location*, et d'IFRIC 4, *Déterminer si un accord contient un contrat de location*, seront pris en compte dans le cadre de la transition à la nouvelle norme. Seuls les contrats conclus (ou modifiés) après le 1^{er} janvier 2019 seront réexaminés pour voir s'ils sont ou contiennent des contrats de location, en appliquant les critères prévus par la nouvelle norme.

c) Incidence de l'application d'IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*

IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, aura l'incidence suivante sur les montants comparatifs de l'exercice 2017 qui seront présentés dans nos comptes consolidés de résultat et de résultat global de 2018.

Exercice clos le 31 décembre 2017 (en milliards de dollars, sauf les montants par action)	Chiffres présentés à l'heure actuelle	Incidence d'IFRS 15	Chiffres pro forma
Produits d'exploitation			
Service	12,5 \$	(1,2)\$	11,3 \$
Équipement	0,7	1,3	2,0
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	13,2	0,1	13,3
Autres produits d'exploitation	0,1	–	0,1
	13,3	0,1	13,4
Charges d'exploitation			
Achat de biens et services	5,9	*	5,9
Charge au titre des avantages du personnel	2,6	*	2,6
Amortissement des immobilisations corporelles	1,6	–	1,6
Amortissement des immobilisations incorporelles	0,6	–	0,6
	10,7	*	10,7
Bénéfice d'exploitation	2,6	0,1	2,7
Coûts de financement	0,6	–	0,6
Bénéfice avant impôt	2,0	0,1	2,1
Charge d'impôt sur le résultat	0,5	*	0,5
Bénéfice net	1,5	0,1	1,6
Autres éléments du résultat global	(0,2)	–	(0,2)
Bénéfice global	1,3 \$	0,1 \$	1,4 \$
Bénéfice net attribuable :			
Aux actions ordinaires	1,5 \$	0,1 \$	1,6 \$
Aux participations ne donnant pas le contrôle	*	–	*
	1,5 \$	0,1 \$	1,6 \$
Bénéfice global attribuable :			
Aux actions ordinaires	1,3 \$	0,1 \$	1,4 \$
Aux participations ne donnant pas le contrôle	*	–	*
	1,3 \$	0,1 \$	1,4 \$
Bénéfice net par action ordinaire			
De base	2,46 \$	0,15 \$	2,61 \$
Dilué	2,46 \$	0,15 \$	2,61 \$

*Montants inférieurs à 0,1 milliard de dollars.

Le tableau qui suit présente l'incidence de la transition à IFRS 15 sur les postes présentés dans le tableau précédent.

Montant de l'incidence d'IFRS 15 (augmentation [diminution] en milliards sauf les montants par action)			
Répartition du prix de transaction (ayant une incidence sur le calendrier de comptabilisation des produits)			
Exercice clos le 31 décembre 2017	Coûts engagés pour obtenir ou exécuter un contrat conclu avec un client		Total
Produits d'exploitation			
Services	(1,2)\$	– \$	(1,2)\$
Équipement	1,3 \$	– \$	1,3 \$
Achat de biens et services	* \$	* \$	* \$
Charge au titre des avantages du personnel	– \$	* \$	* \$
Charge d'impôt sur le résultat	* \$	* \$	* \$
Bénéfice net attribuable :			
Aux actions ordinaires	0,1 \$	* \$	0,1 \$
Bénéfice net par action ordinaire			
De base	0,11 \$	0,04 \$	0,15 \$
Dilué	0,11 \$	0,04 \$	0,15 \$
*Montants inférieurs à 0,1 milliard de dollars.	Auparavant, les coûts engagés pour obtenir ou exécuter un contrat conclu avec un client étaient passés en charges lorsqu'ils étaient engagés. La nouvelle norme exige que ces coûts soient comptabilisés à l'actif et subséquemment passés en charges sur la durée du contrat, sur une base rationnelle et systématique, conformément au mode de transfert des biens ou services auxquels l'actif est associé. Cette façon de faire entraîne la réduction des coûts comptabilisés pour la période découlant de contrats conclus avec des clients durant la période, incidence contrebalancée par l'amortissement des coûts comptabilisés à l'actif découlant de contrats conclus avec des clients au cours de périodes antérieures. Auparavant, un plafond restreignait la comptabilisation des produits dans un arrangement à éléments multiples à un montant qui n'était pas conditionnel à l'exécution d'autres prestations ou à l'obligation de remplir d'autres conditions de performance spécifiées. La nouvelle norme exige que les montants éventuellement facturables et recouvrables dans l'avenir soient comptabilisés dans les produits de l'exercice actuel dans la mesure où nous avons actuellement respecté nos obligations de performance envers le client; voilà l'incidence la plus importante qu'aura la nouvelle norme sur nous. Dans le cas d'un contrat avec un client, la nouvelle norme a comme incidence la répartition d'une plus grande proportion de la contrepartie aux produits tirés de l'équipement, qui sont comptabilisés à la passation du contrat, et d'une proportion moindre aux produits tirés de services futurs.		

IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, aura l'incidence suivante sur les montants comparatifs de l'exercice 2017 qui seront présentés dans nos états consolidés de la situation financière de l'exercice 2018.

(en milliards)

Au 31 décembre 2017

Au 1^{er} janvier 2017

	Chiffres présentés à l'heure actuelle	Incidence d'IFRS 15	Chiffres pro forma	Excluant l'incidence d'IFRS 15	Incidence d'IFRS 15	Chiffres pro forma
Actif						
Actifs courants						
Trésorerie et placements temporaires, montant net	0,5 \$	– \$	0,5 \$	0,4 \$	– \$	0,4 \$
Débiteurs	1,6	*	1,6	1,5	*	1,5
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir	0,1	–	0,1	–	–	–
Stocks	0,4	*	0,4	0,3	*	0,3
Actif sur contrat**	–	0,8	0,8	–	0,7	0,7
Charges payées d'avance	0,3	0,2	0,5	0,2	0,2	0,4
	2,9	1,0	3,9	2,4	0,9	3,3
Actifs non courants						
Immobilisations corporelles, montant net	11,4	–	11,4	10,5	–	10,5
Immobilisations incorporelles, montant net	10,6	–	10,6	10,4	–	10,4
Goodwill, montant net	4,2	–	4,2	3,8	–	3,8
Actif sur contrat**	–	0,4	0,4	–	0,3	0,3
Autres actifs à long terme	0,4	0,1	0,5	0,6	0,1	0,7
	26,6	0,5	27,1	25,3	0,4	25,7
	29,5 \$	1,5 \$	31,0 \$	27,7 \$	1,3 \$	29,0 \$
Passif et capitaux propres						
Passifs courants						
Emprunts à court terme	0,1 \$	– \$	0,1 \$	0,1 \$	– \$	0,1 \$
Créditeurs et charges à payer et autres	2,4	–	2,4	2,4	–	2,4
Dividendes à payer	0,3	–	0,3	0,3	–	0,3
Facturation par anticipation et dépôts de clients	0,8	(0,1)	0,7	0,8	(0,2)	0,6
Provisions	0,1	–	0,1	0,1	–	0,1
Tranche courante de la dette à long terme	1,4	–	1,4	1,3	–	1,3
	5,1	(0,1)	5,0	5,0	(0,2)	4,8
Passifs non courants						
Provisions	0,5	–	0,5	0,4	–	0,4
Dette à long terme	12,3	–	12,3	11,6	–	11,6
Autres passifs à long terme	0,8	–	0,8	0,7	–	0,7
Impôt sur le résultat différé	2,5	0,4	2,9	2,1	0,4	2,5
	16,1	0,4	16,5	14,8	0,4	15,2
Passif	21,2	0,3	21,5	19,8	0,2	20,0
Capitaux propres	8,3	1,2	9,5	7,9	1,1	9,0
	29,5 \$	1,5 \$	31,0 \$	27,7 \$	1,3 \$	29,0 \$

* Montants inférieurs à 0,1 milliard de dollars.

**Sera évalué et classé au coût amorti au moment de l'application d'IFRS 9, *Instruments financiers*, comme il est décrit plus en détail à la note a).

Le tableau qui suit présente l'incidence de la transition à IFRS 15 sur les postes présentés dans le tableau précédent.

Montant de l'incidence d'IFRS 15 (augmentation [diminution] en milliards)						
	Répartition du prix de transaction (ayant une incidence sur le calendrier de comptabilisation des produits)				Coûts engagés pour obtenir ou exécuter un contrat conclu avec un client	
					Total	Total
	Au 31 déc. 2017	Au 1 ^{er} janv. 2017	Au 31 déc. 2017	Au 1 ^{er} janv. 2017	Au 31 déc. 2017	Au 1 ^{er} janv. 2017
Actifs courants						
Débiteurs	* \$	* \$	– \$	– \$	* \$	* \$
Stocks	* \$	* \$	– \$	– \$	* \$	* \$
Actif sur contrat, montant net	0,8 \$	0,7 \$	– \$	– \$	0,8 \$	0,7 \$
Charges payées d'avance et autres	– \$	– \$	0,2 \$	0,2 \$	0,2 \$	0,2 \$
Actifs non courants						
Actif sur contrat, montant net	0,4 \$	0,3 \$	– \$	– \$	0,4 \$	0,3 \$
Autres actifs à long terme	– \$	– \$	0,1 \$	0,1 \$	0,1 \$	0,1 \$
Facturation par anticipation et dépôts de clients	(0,1)\$	(0,2)\$	– \$	– \$	(0,1)\$	(0,2)\$
Impôt sur le résultat différé	0,3 \$	0,3 \$	0,1 \$	0,1 \$	0,4 \$	0,4 \$
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires						
Bénéfices non distribués	1,0 \$	0,9 \$	0,2 \$	0,2 \$	1,2 \$	1,1 \$

*Montants inférieurs à 0,1 milliard de dollars.

Auparavant, les coûts engagés pour obtenir ou exécuter un contrat conclu avec un client étaient passés en charges lorsqu'ils étaient engagés. La nouvelle norme exige que ces coûts soient comptabilisés à l'actif et subséquemment passés en charges sur la durée du contrat, sur une base rationnelle et systématique, conformément au mode de transfert des biens ou services auxquels l'actif est associé.

L'augmentation des coûts comptabilisés à l'actif pour la période découlant de contrats conclus avec des clients durant la période est contrebalancée par l'amortissement des coûts comptabilisés à l'actif découlant de contrats conclus avec des clients au cours de périodes antérieures.

Auparavant, un plafond restreignait la comptabilisation des produits dans un arrangement à éléments multiples à un montant qui n'était pas conditionnel à l'exécution d'autres prestations ou à l'obligation de remplir d'autres conditions de performance spécifiées. La nouvelle norme exige que les montants éventuellement facturables et recouvrables dans l'avenir soient comptabilisés dans les produits de l'exercice actuel dans la mesure où nous avons actuellement respecté nos obligations de performance envers le client; voilà l'incidence la plus importante qu'aura la nouvelle norme sur nous.

L'écart entre les produits comptabilisés actuellement et le montant actuellement recouvré ou recouvrable est comptabilisé dans l'état de la situation financière à titre d'actif sur contrat.

L'actif sur contrat comptabilisé au 1^{er} janvier 2017 représente les produits qui n'auront pas été reflétés, à quelque moment que ce soit, dans nos résultats d'exploitation périodiques, mais qui l'auraient été sans la transition à la nouvelle norme. L'incidence de ce devancement de la comptabilisation des produits devrait être en partie atténuée par l'effet composé du cycle continu des passations, des échéances et des expirations de millions de contrats pluriannuels conclus avec nos clients.

IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, aura l'incidence suivante sur les montants comparatifs de l'exercice 2017 à présenter dans notre tableau consolidé des flux de trésorerie de l'exercice 2018 :

Exercice clos le 31 décembre 2017 (en milliards)	Chiffres présentés à l'heure actuelle	Incidence d'IFRS 15	Chiffres pro forma
Activités d'exploitation			
Bénéfice net	1,5 \$	0,1 \$	1,6 \$
Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des entrées liées aux activités d'exploitation :			
Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles	2,2	–	2,2
Impôt sur le résultat différé	0,4	*	0,4
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	0,1	–	0,1
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	(0,1)	–	(0,1)
Autres	(0,1)	*	(0,1)
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	(0,1)	(0,1)	(0,2)
Entrées liées aux activités d'exploitation	3,9 \$	– \$	3,9 \$

*Montants inférieurs à 0,1 milliard de dollars.

3 Politiques financières liées à la structure du capital

Généralités

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

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

Nous gérons notre structure du capital et ajustons celle-ci en fonction des variations de la conjoncture et des risques liés à notre infrastructure de télécommunications. Afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital, nous pouvons ajuster le montant des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires, pouvons racheter des actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre d'offres de rachat dans le cours normal des activités, pouvons émettre de nouvelles actions ou de nouveaux titres de créance, pouvons émettre de nouveaux titres de créance afin de remplacer une dette existante dotée de caractéristiques différentes, ou pouvons accroître ou

réduire le montant des créances clients vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance.

Nos objectifs financiers en 2017, qui sont revus une fois par an, sont demeurés inchangés par rapport à 2016. Nous estimons que nos objectifs financiers s'alignent sur notre stratégie à long terme.

Nous surveillons le capital au moyen de diverses mesures, notamment le ratio dette nette/bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (le « BAIIA* ») excluant les coûts de restructuration et autres coûts, les ratios de couverture ainsi que les ratios de distribution.

Ratios d'endettement et de couverture

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est calculé comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur 12 mois. Historiquement, cette mesure est semblable au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit. La dette nette et le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sont des mesures qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres sociétés. Le calcul de ces mesures se présente comme dans le tableau qui suit. La dette nette est un élément d'un ratio servant à déterminer la conformité aux clauses restrictives s'appliquant à la dette.

Aux 31 décembre ou pour les périodes de 12 mois closes à ces dates (en millions de dollars)

	Objectif	2017	2016
Composantes des ratios d'endettement et de couverture			
Dette nette ¹		13 422 \$	12 652 \$
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts ²		4 913 \$	4 708 \$
Montant net des charges d'intérêts ³		567 \$	566 \$
Ratio d'endettement			
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	2,00 à 2,50 ⁴	2,73	2,69
Ratios de couverture			
Couverture par le bénéfice ⁵		4,6	4,0
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts ⁶		8,7	8,3

1 La dette nette est calculée comme suit :

Aux 31 décembre	Note	2017	2016
Dette à long terme	26	13 660 \$	12 931 \$
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme		73	67
(Actifs) passifs dérivés, montant net		93	20
Cumul des autres éléments du résultat global découlant des instruments financiers utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change liés à la dette à long terme libellée en dollars américains (compte non tenu des incidences fiscales)		5	(34)
Trésorerie et placements temporaires, montant net		(509)	(432)
Emprunts à court terme	22	100	100
Dette nette		13 422 \$	12 652 \$

2 Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est calculé comme suit :

Exercices clos les 31 décembre	Note	2017	2016
BAIIA	5	4 774 \$	4 229 \$
Coûts de restructuration et autres coûts	16	139	479
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts		4 913 \$	4 708 \$

3 Le montant net des charges d'intérêts est le montant net des coûts de financement, excluant les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel, les économies liées à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et le remboursement à l'échéance de titres de créance, calculé sur 12 mois (les charges comptabilisées à l'égard de la prime au titre du remboursement par anticipation, le cas échéant, sont incluses dans le montant net des charges d'intérêts).

4 Notre fourchette cible à long terme pour le ratio d'endettement est de 2,00 à 2,50 fois. Au 31 décembre 2017, le ratio sortait de cette fourchette cible à long terme. Nous pourrions laisser ce ratio sortir de la fourchette cible (pour saisir les occasions de placement à long terme), et ce cas s'est déjà présenté, mais nous nous efforcerons de faire en sorte que ce ratio revienne dans la fourchette cible à moyen terme, car nous sommes d'avis que cette fourchette s'aligne sur notre stratégie à long terme. Nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation n'est pas supérieur à 4,00:1,00 (se reporter à la note 26 d). Le calcul du ratio d'endettement est essentiellement semblable au calcul du ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.

5 La couverture par le bénéfice est le bénéfice net avant les charges liées aux coûts d'emprunt et la charge d'impôt sur le résultat divisé par les charges liées aux coûts d'emprunt (intérêts sur la dette à long terme; intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts; prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme); et réintégration des intérêts comptabilisés à l'actif.

6 La couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts divisé par le montant net des charges d'intérêts. Cette mesure est essentiellement semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.

*Le BAIIA est une mesure qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits d'exploitation diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous avons publié des indications au sujet du BAIIA et l'avons inclus dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et qu'il sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts était de 2,73 fois au 31 décembre 2017, en hausse par rapport à 2,69 à l'exercice précédent. L'augmentation de la dette nette a donné lieu à une augmentation de 0,16 du ratio, en grande partie neutralisée par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts qui a donné lieu à une diminution de 0,12 du ratio. Le ratio de couverture par le bénéfice était de 4,6 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2017, soit une hausse comparativement à 4,0 fois à l'exercice précédent. L'augmentation des coûts d'emprunt s'est traduite par une baisse de 0,1 du ratio, et la croissance du bénéfice avant les coûts d'emprunt et l'impôt sur le résultat a donné lieu à une hausse de 0,7 du ratio. Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est établi à 8,7 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2017, en hausse par rapport à 8,3 fois à l'exercice précédent. La croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est traduite par une hausse de 0,4 du ratio.

Ratio de distribution

Le ratio de distribution présenté est une mesure historique équivalant au total des dividendes déclarés par action ordinaire des quatre derniers trimestres, comptabilisés dans les états financiers, divisé par le total du bénéfice par action de base pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires (divisé par le bénéfice par action de base annuel si le montant présenté se rapporte à un exercice). Le ratio de distribution du bénéfice net ajusté présenté, qui est également une mesure historique, varie du fait qu'il exclut le profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, les profits nets et le bénéfice lié à la participation dans

des coentreprises immobilières, les charges au titre des regroupements d'entreprises, la charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis, la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et les ajustements liés à l'impôt sur le résultat.

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars)		Objectif	2017	2016
Ratio de distribution	65 %–75 % ¹		80 %	89 %
Ratio de distribution				
du bénéfice net ajusté			80 %	77 %
1 Notre fourchette visée est un ratio de distribution de 65 % à 75 % des bénéfices prévisibles, sur une base prospective; nous estimons actuellement que nous respecterons notre indication sur une base prospective à moyen terme. Le bénéfice net ajusté attribuable aux actions ordinaires est calculé comme suit :				
Périodes de 12 mois closes les 31 décembre			2017	2016
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires			1 460 \$	1 223 \$
Profit et bénéfice net lié à la participation découlant d'un projet de réaménagement immobilier, déduction faite de l'impôt sur le résultat			(1)	(16)
Profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, déduction faite de l'impôt sur le résultat			–	(13)
Charges au titre des regroupements d'entreprises, déduction faite de l'impôt sur le résultat			(22)	15
Charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis, déduction faite de l'impôt sur le résultat			–	224
Ajustements liés à l'impôt sur le résultat			21	(17)
Bénéfice net ajusté attribuable aux actions ordinaires			1 458 \$	1 416 \$

4 Instruments financiers

a) Risques – aperçu

Nos instruments financiers et la nature de certains risques auxquels ils pourraient être assujettis sont présentés dans le tableau suivant :

Instrument financier	Risques				
	Crédit	Liquidité	Risques de marché		Autre risque de prix
			Change	Taux d'intérêt	
Évalué au coût amorti					
Débiteurs	X		X		
Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière				X	
Obligations à court terme		X	X	X	
Créditeurs		X	X		
Provisions (incluant les créditeurs à l'égard de la restructuration)		X	X		X
Dette à long terme		X	X	X	
Évalué à la juste valeur					
Trésorerie et placements temporaires	X		X	X	
Placements à long terme (sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable) ¹			X		X
Dérivés liés aux opérations de change ²	X	X	X		
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions ²	X	X			X

¹ Les placements à long terme sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable sont évalués à la juste valeur, si celle-ci peut être évaluée de façon fiable.

² Les instruments financiers dérivés font l'objet d'une politique qui prescrit qu'aucune transaction concernant des dérivés ne doit servir à des fins spéculatives ni d'endettement (le corollaire voulant que toutes les transactions concernant des dérivés aient pour seul objet la gestion des risques) et qui établit des critères déterminant le degré de solvabilité des contreparties avec lesquelles nous pouvons conclure des transactions.

Instruments financiers dérivés

Comme il est présenté à la note 1 d), nous appliquons la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour établir les relations de couverture en ce qui concerne les transactions libellées en dollars américains et pour fixer la charge de certains éléments de la rémunération fondée sur des

actions. Nous sommes d'avis que notre recours à des instruments financiers dérivés en vue de la couverture ou de l'arbitrage nous aide à gérer nos coûts de financement ou à atténuer l'incertitude associée à nos activités de financement ou à nos autres activités. L'incertitude associée au risque de change [se reporter à la note 4 d)] pour une explication de la façon dont de tels risques

surviennent et de l'étendue de l'exposition au risque que nous gérons] et aux autres risques de prix [se reporter à la *note 4 f)* pour une explication de la façon dont de tels risques surviennent et de l'étendue de l'exposition au risque que nous gérons] est atténuée grâce à notre recours à des dérivés de change et à des dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions qui agissent comme swaps efficaces des taux de change (taux variable/taux fixe) et du prix des actions (cours variable/cours fixe). Lorsque nous concluons des contrats liés à des instruments financiers dérivés, nous cherchons à aligner le calendrier des flux de trésorerie des éléments de couverture sur celui des éléments couverts. L'incidence de la stratégie de gestion des risques et son application sont décrites à la *note 4 i)*.

b) Risque de crédit

En excluant le risque de crédit, le cas échéant, découlant des swaps de devises réglés sur une base brute, la meilleure représentation de notre exposition maximale au risque de crédit (excluant les incidences de l'impôt sur le résultat) est présentée dans le tableau suivant. Celle-ci, toutefois, illustre le pire scénario et ne reflète aucunement les résultats auxquels nous nous attendons.

Aux 31 décembre (en millions)	2017	2016
Trésorerie et placements temporaires, montant net	509 \$	432 \$
Débiteurs	1 623	1 471
Actifs dérivés	24	17
	2 156 \$	1 920 \$

Trésorerie et placements temporaires, montant net

Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements temporaires est géré en s'assurant que ces actifs financiers sont placés auprès de gouvernements, de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une forte notation de qualité supérieure et d'autres contreparties solvables. Un examen continu permet d'évaluer les changements de l'état des contreparties.

Débiteurs

Le risque de crédit associé aux débiteurs est intrinsèquement géré par la taille et la diversité de notre importante clientèle, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Nous appliquons un programme d'évaluation du crédit des clients et limitons le montant du crédit accordé lorsque nous le jugeons nécessaire.

Au 31 décembre 2017, la durée de vie moyenne pondérée des créances clients était de 26 jours (2016 – 26 jours) et la durée de vie moyenne pondérée des créances clients en souffrance était de 60 jours (2016 – 61 jours). Les comptes sont considérés en souffrance lorsque le client n'a pas fait les paiements contractuels à l'échéance, soit habituellement dans les 30 jours suivant la date de facturation. Tous frais de retard sur les soldes impayés non courants des créances clients sont imputés au taux du marché fondé sur le secteur ou négociés.

Aux 31 décembre (en millions)	2017			2016		
Note	Montant brut	Provision	Montant net ¹	Montant brut	Provision	Montant net ¹
Créances clients, déduction faite de la provision pour créances douteuses						
Moins de 30 jours après la date de facturation	909 \$	(5)\$	904 \$	908 \$	(11)\$	897 \$
De 30 à 60 jours après la date de facturation	185	(8)	177	185	(9)	176
De 61 à 90 jours après la date de facturation	60	(8)	52	44	(9)	35
Plus de 90 jours après la date de facturation	67	(22)	45	80	(25)	55
6	1 221 \$	(43)\$	1 178 \$	1 217 \$	(54)\$	1 163 \$

1 Les montants nets représentent les créances clients qui n'avaient pas fait l'objet d'une provision aux dates des états consolidés de la situation financière.

Nous maintenons des provisions pour les pertes sur créances attendues liées aux créances douteuses. La conjoncture économique (y compris les données macroéconomiques prospectives), les informations historiques (y compris, s'ils sont disponibles, les rapports des agences de notation), les raisons pour lesquelles les comptes sont en souffrance ainsi que le secteur d'activité d'où proviennent les créances clients sont tous des éléments pris en compte lorsque vient le temps de déterminer si des provisions doivent être constituées au titre des comptes en souffrance; les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la provision pour créances douteuses à l'encontre des créances clients; les montants radiés de la provision pour créances douteuses, mais faisant toujours l'objet d'activités de recouvrement au 31 décembre 2017, se chiffrent à 298 millions de dollars (2016 – 231 millions de dollars). La dotation à la provision pour créances douteuses est calculée au moyen d'une identification spécifique pour les créances clients dépassant un certain solde et sur la base d'une provision fondée sur des statistiques pour les autres comptes. Aucune créance client n'est radiée directement à même la dotation à la provision pour créances douteuses.

Le tableau suivant présente un sommaire des activités liées à notre provision pour créances douteuses.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2017	2016
Solde au début	54 \$	52 \$
Ajouts (dotation à la provision pour créances douteuses)	54	58
Comptes radiés, déduction faite des recouvrements	(66)	(65)
Autres	1	9
Solde à la fin	43 \$	54 \$

Actifs dérivés (et passifs dérivés)

Les contreparties à nos contrats à terme d'actions réglés en trésorerie au titre de la rémunération fondée sur des actions ainsi qu'aux dérivés liés aux opérations de change sont de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation de crédit a accordé une notation du crédit de qualité supérieure. Le montant total en dollars du risque de crédit lié à des contrats conclus avec l'une ou l'autre de ces institutions financières est limité, et les notations du crédit des contreparties font l'objet d'un suivi. Nous n'accordons ni ne recevons de sûreté pour les contrats de swap ou les éléments de couverture en raison de notre notation du crédit et de celle de nos contreparties. Bien que nous soyons exposés au risque de pertes sur créances potentielles qui pourraient résulter de la non-exécution possible de nos contreparties, nous considérons ce risque comme minime. Nos passifs dérivés ne se composent d'aucun passif éventuel lié au risque de crédit.

c) Risque de liquidité

À titre de composante des politiques financières liées à la structure du capital, comme il est expliqué plus en détail à la note 3, nous gérons notre risque de liquidité des façons suivantes :

- en recourant à un processus d'équilibrage de trésorerie quotidien qui nous permet de gérer nos liquidités disponibles et nos besoins en liquidités selon nos besoins réels;
- en maintenant une convention pour la vente de créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance (note 22);
- en maintenant des facilités bancaires bilatérales (note 22) et une facilité de crédit consortial (notes 26 d) et f);
- en maintenant un programme de papier commercial (note 26 c);
- en maintenant un prospectus préalable de base en vigueur;

- en exerçant une surveillance constante des flux de trésorerie prévisionnels et réels;
- en gérant les échéances des actifs financiers et des passifs financiers.

Nos échéances de titres de créance au cours des années à venir sont telles qu'elles sont présentées à la note 26 g). Au 31 décembre 2017, nous aurions pu émettre un montant de 1,2 milliard de dollars de titres de créance ou de capitaux propres en vertu d'un prospectus préalable de base qui demeurera en vigueur jusqu'en avril 2018 (2016 – 2,2 milliards de dollars). Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Nous faisons correspondre de façon étroite les échéances contractuelles de nos passifs financiers dérivés avec celles des risques qu'ils sont censés gérer.

Les échéances prévues de nos passifs financiers non actualisés ne diffèrent pas de façon importante des échéances contractuelles, sauf comme il est indiqué ci-après. Les échéances contractuelles relatives à nos passifs financiers non actualisés, y compris les intérêts s'y rapportant (le cas échéant), sont présentées dans les tableaux qui suivent :

Au 31 décembre 2017 (en millions)	Non-dérivés			Dérivés					
	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme¹	Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction² (note 21)	Dette à long terme composée			Montants des swaps de devises devant être échangés		Total
				Dette à long terme¹ (note 26)	Montants des swaps de devises devant être échangés³				
					(Reçus)	Payés			
							(Reçus)	Payés	
2018	2 232 \$	103 \$	67 \$	1 928 \$	(1 188)\$	1 206 \$	(545)\$	557 \$	4 360 \$
2019	40	–	–	1 531	(44)	46	–	–	1 573
2020	19	–	–	1 480	(44)	46	–	–	1 501
2021	76	–	–	1 480	(44)	46	–	–	1 558
2022	18	–	–	1 913	(44)	46	–	–	1 933
Par la suite	16	–	–	11 430	(1 591)	1 679	–	–	11 534
Total	2 401 \$	103 \$	67 \$	19 762 \$	(2 955)\$	3 069 \$	(545)\$	557 \$	22 459 \$
				Total (note 26 g)		19 876 \$			

- 1 Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculés selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2017.
- 2 Les prélèvements sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction devraient avoir lieu à mesure que les travaux progresseront, jusqu'en 2019.
- 3 Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans les swaps de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) » ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 2017. Les montants contractuels couverts de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » des swaps de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu de contrats de swaps de devises.

Au 31 décembre 2016 (en millions)	Non-dérivés			Dérivés					
	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme ¹	Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction ² (note 21)	Dettes à long terme composée			Montants des swaps de devises devant être échangés		Total
				Dettes à long terme ¹ (note 26)	Montants des swaps de devises devant être échangés ³		Autres	(Reçus)	Payés
					(Reçus)	Payés			
2017	1 949 \$	1 \$	93 \$	1 832 \$	(634)\$	634 \$	3 \$	(475)\$	469 \$
2018	227	102	–	750	(23)	23	–	–	–
2019	16	–	–	1 498	(23)	23	–	–	–
2020	9	–	–	1 447	(23)	23	–	–	–
2021	9	–	–	1 711	(23)	23	–	–	–
Par la suite	5	–	–	11 584	(930)	921	–	–	–
Total	2 215 \$	103 \$	93 \$	18 822 \$	(1 656)\$	1 647 \$	3 \$	(475)\$	469 \$
				Total		18 813 \$			

- 1 Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculés selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2016.
- 2 Les prélèvements sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction devraient avoir lieu à mesure que les travaux progresseront, jusqu'en 2018.
- 3 Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans les swaps de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) » ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 2016. Les montants contractuels couverts de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » des swaps de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu de contrats de swaps de devises.

d) Risque de change

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

Notre gestion du risque de change consiste à recourir à des contrats de change à terme et des options sur devises pour fixer les taux de change, en fonction d'un pourcentage variable qui est habituellement de 50 % à 75 %, sur les transactions et les engagements libellés en dollars américains à court terme au pays, ainsi que sur le papier commercial libellé en dollars américains. Pour tout ce qui est autre que le papier commercial libellé en dollars américains, nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture; l'élément report/déport est non significatif. Dans le cas du papier commercial libellé en dollars américains, nous désignons le cours à terme.

Comme il est décrit plus en détail aux *notes 26 b) et f)*, nous sommes aussi exposés au risque de change puisque la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs de nos billets libellés en dollars américains et des emprunts en dollars américains au titre de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. peuvent fluctuer en raison des variations des taux de change. Des relations de couverture du risque de change ont été établies pour les paiements d'intérêts semestriels connexes et le paiement du capital à l'échéance des billets libellés en dollars américains. Seule la composante au comptant de ces instruments est désignée comme élément de couverture; la composante à terme est entièrement négligeable. Comme la monnaie fonctionnelle de notre filiale TELUS International (Cda) Inc. est le dollar américain, les fluctuations des taux de change qui ont une incidence sur ses emprunts sont reflétées à titre d'écart de conversion dans les autres éléments de résultat global.

e) Risque de taux d'intérêt

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

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

Si le solde des placements à court terme comprend des instruments de capitaux propres versant des dividendes, nous pourrions être exposés au risque de taux d'intérêt.

En raison de la nature à court terme des taux d'intérêt applicables exigés, la juste valeur des avances sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière n'est pas touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt; les flux de trésorerie connexes représentant les paiements d'intérêts seront touchés jusqu'à ce que ces avances aient été remboursées.

Comme les obligations à court terme découlant de facilités bancaires bilatérales, qui ont généralement des taux d'intérêt variables, sont rarement impayées pendant des périodes dépassant une semaine, le risque de taux d'intérêt lié à cet élément n'est pas significatif.

Les emprunts à court terme découlant des ventes de créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance représentent une dette à taux fixe. En raison des échéances à court terme de ces emprunts, le risque de taux d'intérêt lié à cet élément n'est pas significatif.

La totalité de notre dette à long terme actuellement non réglée, à l'exception du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (*notes 26 d) et f)* est à taux fixe. La juste valeur de la dette à taux fixe fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché. Toutefois, en l'absence de remboursement par anticipation, les flux de trésorerie futurs connexes ne changeront pas. En raison des échéances à court terme du papier commercial, sa juste valeur n'est pas touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt sur le marché, mais les flux de trésorerie connexes représentant les paiements d'intérêts pourraient être touchés dans le cas où le papier commercial est renouvelé.

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

f) Autre risque de prix

Placements à long terme

Nous sommes exposés à un risque de prix sur instruments de capitaux propres découlant de placements classés comme étant disponibles à la vente. De tels placements sont détenus à des fins stratégiques plutôt qu'à des fins de négociation.

Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions

Nous sommes exposés à un autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions réglée en trésorerie (l'appréciation du cours des actions ordinaires augmente la charge et la sortie de trésorerie potentielle). Certains contrats de swap sur actions réglés en trésorerie qui ont été conclus fixaient le coût lié à notre estimation des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation, dont les droits devraient être acquis et qui ne sont pas assujetties à une condition de performance (*note 14 b)*.

g) Risque de marché

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2017 et 2016 auraient pu varier si le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain et le cours de nos actions ordinaires avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs montants réels à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de change à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Les soldes libellés en dollars américains et les valeurs nominales des instruments financiers dérivés aux dates de l'état de la situation financière ont été utilisés aux fins des calculs.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition à l'autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Le nombre théorique d'actions ordinaires à la date de l'état de la situation financière concerné, qui inclut celles qui font l'objet des contrats de swap sur actions réglés en trésorerie, a été utilisé aux fins des calculs.

La charge d'impôt sur le résultat, dont le montant net est pris en compte dans l'analyse de sensibilité, reflète les taux d'imposition prévus par la loi pour les périodes de présentation de l'information financière.

Exercices clos les 31 décembre (augmentation [diminution] en millions)	Bénéfice net		Autres éléments du résultat global		Bénéfice global	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Variations raisonnablement possibles						
des risques de marché ¹						
Variation de 10 % du taux de change du dollar CA par rapport au dollar US						
Appréciation du dollar CA	(1)\$	(1)\$	(15)\$	(4)\$	(16)\$	(5)\$
Dépréciation du dollar CA	1 \$	1 \$	15 \$	6 \$	16 \$	7 \$
Variation de 25 % ² du cours des actions ordinaires ³						
Augmentation du cours	(8)\$	(8)\$	13 \$	16 \$	5 \$	8 \$
Diminution du cours	14 \$	8 \$	(13)\$	(16)\$	1 \$	(8)\$

1 Ces sensibilités sont hypothétiques et doivent être considérées avec circonspection. Les variations du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global n'est pas nécessairement linéaire. Dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée sur le montant du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global sont calculées sans modification d'autres facteurs; or, dans la réalité, la variation d'un facteur peut entraîner la variation d'autres facteurs, ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à contrebalancer les sensibilités.

L'analyse de sensibilité se fonde sur l'hypothèse selon laquelle nous réaliserions les variations des taux de change; or, en réalité, le marché concurrentiel dans lequel nous exerçons nos activités aurait une incidence sur cette hypothèse.

Il n'a pas été tenu compte de la différence dans le nombre théorique des actions ordinaires liées aux attributions de rémunération fondée sur des actions consenties au cours de la période de présentation de l'information financière qui pourrait s'être produite en raison d'une différence dans le cours des actions ordinaires.

2 Afin de faciliter la comparaison continue des sensibilités, nous avons utilisé une variation constante d'une importance approximative. Reflétant les données portant sur une période de 12 mois et calculée sur une base mensuelle, la volatilité du cours de nos actions ordinaires, au 31 décembre 2017, s'est établie à 70 % (2016 – 13,1 %).

3 Les répercussions hypothétiques des variations du cours de nos actions ordinaires se limitent aux répercussions auxquelles donneraient lieu nos éléments liés aux attributions de rémunération fondée sur des actions qui sont comptabilisés à titre d'instruments de passif et les contrats de swap sur actions réglés en trésorerie connexes.

h) Juste valeur

Généralités

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

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

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

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

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

Les instruments financiers que nous évaluons à la juste valeur sur une base récurrente au cours des périodes suivant la comptabilisation initiale ainsi que le niveau dans lequel ils sont classés au sein de la hiérarchie des justes valeurs sont présentés dans le tableau ci-après :

Aux 31 décembre (en millions)	Évaluations à la juste valeur à la date de clôture au moyen des éléments suivants :							
	Valeur comptable		Cours relevés sur les marchés actifs pour des éléments identiques (Niveau 1)		Autres données importantes pouvant être observées (Niveau 2)		Données importantes ne pouvant être observées (Niveau 3)	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Actif								
Dérivés liés aux opérations de change	4 \$	10 \$	– \$	– \$	4 \$	10 \$	– \$	– \$
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions	20	7	–	–	20	7	–	–
Portefeuille de placements disponibles à la vente	41	62	–	–	41	62	–	–
	65 \$	79 \$	– \$	– \$	65 \$	79 \$	– \$	– \$
Passif								
Dérivés liés aux opérations de change	108 \$	30 \$	– \$	– \$	108 \$	30 \$	– \$	– \$
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions	–	3	–	–	–	3	–	–
Dérivés de taux d'intérêt initial	1	–	–	–	1	–	–	–
	109 \$	33 \$	– \$	– \$	109 \$	33 \$	– \$	– \$

Dérivés

Les instruments financiers dérivés que nous évaluons à la juste valeur sur une base récurrente suivant la comptabilisation initiale sont présentés dans le tableau ci-après.

Aux 31 décembre (en millions)

Aux 31 décembre (en millions)					2017					2016	
		Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur et valeur comptable			Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur et valeur comptable		
Désignation					Prix ou taux					Prix ou taux	
Actifs courants¹											
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants											
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains		DFC ²	2018	110 \$	2 \$	1,00 \$ US:1,24 \$ CA	2017	263 \$	7 \$	1,00 \$ US:1,30 \$ CA	
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains		DFT ³	–	– \$	–	–	2017	8 \$	–	1,00 \$ US:1,28 \$ CA	
Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains		DFT ³	2018	71 \$	1	1,00 \$ US:1,25 \$ CA	2017	4 \$	–	1,00 \$ US:1,34 \$ CA	
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 14 b)		DFC ²	2018	73 \$	14	40,91 \$	2017	6 \$	1		41,00 \$
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains (notes 26 b) et c)		DFC ²	2018	124 \$	1	1,00 \$ US:1,24 \$ CA	2017	191 \$	3	1,00 \$ US:1,32 \$ CA	
									18 \$		11 \$
Autres actifs à long terme¹											
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants											
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 14 b)		DFC ²	2019	63 \$	6 \$	45,46 \$	2018	69 \$	6 \$		40,77 \$
Passifs courants¹											
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants											
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains		DFC ²	2018	376 \$	14 \$	1,00 \$ US:1,30 \$ CA	2017	69 \$	2 \$	1,00 \$ US:1,38 \$ CA	
Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains		DFT ³	–	– \$	–	–	2017	124 \$	5	1,00 \$ US:1,34 \$ CA	
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 14 b)		DFC ²	–	– \$	–	–	2017	65 \$	3		45,76 \$
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains (notes 26 b) et c)		DFC ²	2018	1 036 \$	18	1,00 \$ US:1,28 \$ CA	2017	422 \$	2	1,00 \$ US:1,35 \$ CA	
Risque de taux d'intérêt lié au refinancement prévu de la dette arrivant à échéance		DFC ²	2018	300 \$	1	GDC, 10 ans, 2,14 %	–	–	–		–
									33 \$		12 \$
Autres passifs à long terme¹											
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants											
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains (notes 26 b) et c)		DFC ²	2027	1 910 \$	76 \$	1,00 \$ US:1,32 \$ CA	2027	1 036 \$	21 \$	1,00 \$ US:1,32 \$ CA	

¹ Les actifs et passifs financiers dérivés ne font pas l'objet d'une compensation.

² Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de couverture (DFC) au moment de la comptabilisation initiale (éléments de couverture de flux de trésorerie); la comptabilité de couverture est appliquée. À moins d'indication contraire, le ratio de couverture est de 1:1 et est établi en évaluant le degré d'appariement entre la valeur nominale des éléments de couverture et la valeur nominale des éléments couverts connexes.

³ Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de transaction (DFT) au moment de la comptabilisation initiale; la comptabilité de couverture n'est pas appliquée.

Non-dérivés

Notre dette à long terme qui est évaluée au coût amorti et la juste valeur de celle-ci sont présentées dans le tableau suivant :

Aux 31 décembre (en millions)	2017		2016	
	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur comptable	Juste valeur
Dette à long terme (note 26)	13 660 \$	14 255 \$	12 931 \$	13 533 \$

i) Comptabilisation des profits et des pertes sur les dérivés

Le tableau suivant présente les profits et les pertes, excluant les incidences de l'impôt sur le résultat, découlant des instruments dérivés qui sont classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie ainsi que le poste où ils sont présentés dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global.

Le risque de crédit lié à de tels instruments dérivés, comme il est décrit plus en détail à la note 4 b), serait la principale cause d'inefficacité des couvertures. Il n'y avait aucune partie inefficace des instruments dérivés classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie pour les périodes présentées.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Montant du profit (de la perte) comptabilisé(e) dans les autres éléments du résultat global (partie efficace) (note 11)		Profit (perte) reclassé(e) des autres éléments du résultat global en résultat (partie efficace) (note 11)		
	2017	2016	Poste	Montant	
				2017	2016
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change					
Liés aux achats libellés en dollars américains	(23)\$	(12)\$	Achat de biens et services	(5)\$	(9)\$
Liés à la dette à long terme libellée en dollars américains (note 26 b) et c)	(109)	(54)	Coûts de financement	(146)	(20)
	(132)	(66)		(151)	(29)
Dérivés utilisés pour gérer les autres risques de prix					
Liés aux variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 14 b)	24	19	Charge au titre des avantages du personnel	17	8
	(108)\$	(47)\$		(134)\$	(21)\$

Le tableau suivant présente les profits et les pertes découlant des instruments dérivés qui sont classés à titre d'éléments détenus à des fins de transaction et qui ne sont pas désignés comme faisant partie d'une relation de couverture, ainsi que le poste où ils sont présentés dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Profit (perte) sur les dérivés comptabilisé(e) en résultat	
	Poste	2017
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change	Coûts de financement	3 \$

5 Information sectorielle

Généralités

Les secteurs opérationnels sont des composantes d'une entité qui se livrent à des activités commerciales dont elles peuvent tirer des produits et pour lesquelles elles peuvent engager des charges, y compris des produits et des charges relatifs à des transactions avec d'autres composantes, dont les activités peuvent être clairement distinguées et dont les résultats d'exploitation sont régulièrement examinés par un principal décideur opérationnel en vue de prendre les décisions sur les ressources à affecter et d'évaluer la performance.

Au 31 décembre 2017, nous ne regroupions pas les secteurs opérationnels. Par conséquent, nos secteurs à présenter au 31 décembre 2017 sont aussi les services mobiles et les services filaires. Le secteur des services mobiles comprend les produits tirés des services de réseau (transmission de données mobile et transmission de la voix mobile) et les ventes d'équipement découlant

des technologies mobiles. Le secteur des services filaires comprend les produits tirés des services de transmission de données filaires (qui comprennent les services de protocole Internet, de télévision, d'hébergement, de technologie de l'information gérée, les services fondés sur l'infonuagique, l'impartition des processus d'affaires, certaines solutions en matière de soins de santé ainsi que la sécurité résidentielle), les produits tirés des services de transmission de la voix et autres services de télécommunications (qui excluent les produits d'exploitation tirés des services mobiles découlant des technologies mobiles), et les ventes d'équipement. La division sectorielle est établie sur la base de similarités sur le plan des technologies (technologies mobiles par rapport aux technologies fixes), des compétences techniques nécessaires à la fourniture des produits et services, des caractéristiques des clients, des canaux de distribution employés et de l'application des règlements. Les ventes intersectorielles sont comptabilisées à la valeur d'échange, soit un montant convenu entre les parties.

Le tableau suivant présente l'information sectorielle régulièrement transmise à notre chef de la direction (notre principal décideur opérationnel) au 31 décembre 2017 et ses rapprochements avec nos produits et notre bénéfice avant impôt.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Services mobiles		Services filaires		Éliminations		Chiffres consolidés	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Produits d'exploitation								
Produits externes								
Services	6 994 \$	6 569 \$	5 484 \$	5 431 \$	– \$	– \$	12 478 \$	12 000 \$
Équipement	505	509	219	216	–	–	724	725
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	7 499	7 078	5 703	5 647	–	–	13 202	12 725
Autres produits d'exploitation	36	37	66	37	–	–	102	74
	7 535	7 115	5 769	5 684	–	–	13 304	12 799
Produits intersectoriels	43	58	206	194	(249)	(252)	–	–
	7 578 \$	7 173 \$	5 975 \$	5 878 \$	(249)\$	(252)\$	13 304 \$	12 799 \$
Apport au BAIIA¹	3 099 \$	2 906 \$	1 675 \$	1 323 \$	– \$	– \$	4 774 \$	4 229 \$
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre ²	978 \$	982 \$	2 116 \$	1 986 \$	– \$	– \$	3 094 \$	2 968 \$
Produits d'exploitation externes (ci-dessus)							13 304 \$	12 799 \$
Achat de biens et services							5 935	5 631
Charge au titre des avantages du personnel							2 595	2 939
BAIIA (ci-dessus)							4 774	4 229
Amortissement des immobilisations corporelles							1 617	1 564
Amortissement des immobilisations incorporelles							552	483
Bénéfice d'exploitation							2 605	2 182
Coûts de financement							573	520
Bénéfice avant impôt							2 032 \$	1 662 \$

- 1 Le bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (le « BAIIA ») n'a pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits d'exploitation diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous avons publié des indications au sujet du BAIIA et l'avons inclus dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et qu'il sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.
- 2 Total des dépenses d'investissement; se reporter à la note 31 a) pour un rapprochement des dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre, et des paiements en trésorerie au titre des immobilisations excluant les licences de spectre présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

Informations géographiques

Nous attribuons les produits tirés des clients externes à certains pays en fonction de l'emplacement à partir duquel les biens et les services sont fournis. Nous ne disposons pas de produits d'exploitation importants que

nous attribuons à des pays autres que le Canada (le pays où nous sommes domiciliés) ni de montants importants au titre des immobilisations corporelles et incorporelles ou du goodwill situés à l'extérieur du Canada.

6 Produits tirés de contrats conclus avec des clients

Débiteurs

Au 31 décembre (en millions)	Note	2017	2016
Créances clients	4 b)	1 221 \$	1 217 \$
Montants courus à recevoir – clients		143	131
Provision pour créances douteuses	4 b)	(43)	(54)
		1 321	1 294
Montants courus à recevoir – autres		302	177
		1 623 \$	1 471 \$

7 Autres produits d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2017	2016
Aide publique, incluant l'amortissement du compte de report		32 \$	36 \$
Produits tirés des placements, profit à la cession d'actifs et autres		44	37
Variation du montant couru à recevoir au titre d'un regroupement d'entreprises	18 b)	26	–
Produits d'intérêts	21 c)	–	1
		102 \$	74 \$

Nous avons reçu de l'aide publique, selon la définition des IFRS de l'IASB, d'un certain nombre de sources et nous incluons ces montants reçus dans les autres produits d'exploitation.

Subventions du CRTC

Les coûts engagés par les entreprises de services locaux pour fournir les services téléphoniques résidentiels de base du niveau requis par le CRTC dans les zones de desserte à coût élevé sont supérieurs aux montants que le CRTC leur permet de facturer pour ce niveau de service. Afin d'améliorer la situation, le CRTC transfère dans un fonds central tous les paiements de contribution qu'il a perçus auprès de tous les fournisseurs canadiens de services de télécommunications enregistrés (y compris les fournisseurs de services de transmission de la voix, de transmission de données et de services mobiles), qui sont ensuite versés aux entreprises de services locaux

titulaires à titre de subventions pour neutraliser en partie le prix coûtant des services téléphoniques résidentiels de base dans les zones de desserte à coût élevé ne faisant pas l'objet d'une abstention. Les subventions sont fondées sur une réclamation de subvention totale calculée sous forme de taux par ligne d'accès au réseau et par tranche de tarification. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2017, les montants que nous avons reçus au titre des subventions se sont élevés à 19 millions de dollars (2016 – 20 millions de dollars).

À l'heure actuelle, le CRTC détermine, à l'échelle nationale, la contribution annuelle totale nécessaire pour payer les subventions et perçoit ensuite les paiements de contribution auprès des fournisseurs canadiens de services de télécommunications, calculés en pourcentage de leurs revenus de services de télécommunications selon la définition du CRTC. Le taux de contribution final pour 2017 était de 0,60 % et le taux provisoire pour 2018 a été fixé à 0,54 %. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2017, nos contributions au fonds central, qui sont comptabilisées comme des biens et services achetés, se sont établies à 27 millions de dollars (2016 – 23 millions de dollars).

Gouvernement du Québec

Les salaires pour les emplois situés dans la province de Québec, principalement dans le secteur de la technologie de l'information, sont admissibles à des crédits d'impôt. À cet égard, pour l'exercice clos le 31 décembre 2017, nous avons comptabilisé un montant de 7 millions de dollars (2016 – 6 millions de dollars).

8 Charge au titre des avantages du personnel

Exercices clos les 31 décembre (en millions)		2017			2016
	Note	Total	Rémunération traditionnelle	Rémunération remaniée (note 16 c)	Total
Charge au titre des avantages du personnel – montant brut					
Salaires		2 594 \$	2 548 \$	185 \$	2 733 \$
Rémunération fondée sur des actions ¹	14	128	114	67	181
Régimes de retraite – à prestations définies	15 b)	82	92	–	92
Régimes de retraite – à cotisations définies	15 f)	88	89	41	130
Autres prestations définies	15 g)	–	1	–	1
Coûts de restructuration ¹	16 b)	26	112	–	112
Autres		156	153	12	165
		3 074	3 109	305	3 414
Coûts internes de la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif					
Immobilisations corporelles		(321)	(314)	–	(314)
Immobilisations incorporelles amortissables		(158)	(161)	–	(161)
		(479)	(475)	–	(475)
		2 595 \$	2 634 \$	305 \$	2 939 \$

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2017, la charge (l'économie) de rémunération fondée sur des actions, d'un montant de (7) \$, était prise en compte dans les coûts de restructuration (2016 – 4 \$).

9 Coûts de financement

10 Impôt sur le résultat

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2017	2016
Charges d'intérêts			
Intérêts sur la dette à long terme, montant brut		561 \$	538 \$
Intérêts sur la dette à long terme comptabilisés à l'actif ¹	18 a)	—	(52)
Intérêts sur la dette à long terme, montant net		561	486
Intérêts sur les emprunts à court terme et autres		5	4
Désactualisation de provisions	25	13	12
		579	502
Intérêts des régimes à prestations définies du personnel, montant net			
	15 b), g)	6	6
Opérations de change			
		(5)	15
		580	523
Produits d'intérêts			
		(7)	(3)
		573 \$	520 \$

1 Les intérêts sur la dette à long terme, à un taux combiné de 3,31 %, ont été comptabilisés à l'actif au titre des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée pour la période comparative.

a) Composition des charges et rapprochement des taux

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2017	2016
Charge d'impôt exigible		
Pour la période de présentation de l'information financière considérée	205 \$	506 \$
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	(82)	(38)
	123	468
Charge (économie) d'impôt différé		
Survenant à la naissance et à la résorption des différences temporaires	324	(64)
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition prévus par la loi	28	(4)
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	78	26
	430	(42)
	553 \$	426 \$

Notre charge d'impôt et notre taux d'imposition effectif diffèrent de ceux obtenus par l'application des taux prévus par la loi en raison des éléments suivants :

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2017	2016
Impôt sur le résultat calculé aux taux prévus par la loi	541 \$	444 \$
	26,6 %	26,7 %
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition futurs	28	(4)
	1,3	(0,2)
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	(4)	(12)
	(0,2)	(0,8)
Autres	(12)	(2)
	(0,5)	(0,1)
Charge d'impôt sur le résultat présentée dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global	553 \$	426 \$
	27,2 %	25,6 %

b) Différences temporaires

Nous avons recours à des estimations importantes relativement à la composition de notre passif d'impôt différé. Nos activités sont complexes,

et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence liés à l'impôt sur le résultat changent constamment. En conséquence, il y a généralement des questions fiscales à étudier.

Les différences temporaires constituant le montant net du passif d'impôt différé et les montants de l'impôt différé comptabilisés dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global et dans les états consolidés des variations des capitaux propres sont estimés ci-après.

(en millions)	Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée	Revenu tiré d'une société de personnes non attribué aux fins de l'impôt	Montants nets au titre de la retraite et de la rémunération fondée sur des actions	Réserves actuellement non déductibles	Pertes pouvant être reportées ¹	Autres	Passif d'impôt différé, montant net
Au 1 ^{er} janvier 2016	785 \$	1 380 \$	195 \$	(45)\$	(160)\$	(3)\$	3 \$	2 155 \$
Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :								
Bénéfice net	85	77	(200)	(7)	12	(3)	(6)	(42)
Autres éléments du résultat global	–	–	–	4	–	–	(10)	(6)
Impôt différé directement imputé aux capitaux propres et autres	–	–	–	–	–	–	(5)	(5)
Au 31 décembre 2016 ²	870	1 457	(5)	(48)	(148)	(6)	(18)	2 102
Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :								
Bénéfice net	348	84	5	(11)	8	(1)	(3)	430
Autres éléments du résultat global	–	–	–	(61)	–	–	4	(57)
Impôt différé directement imputé aux capitaux propres et autres	3	20	–	–	–	–	(3)	20
Au 31 décembre 2017³	1 221 \$	1 561 \$	– \$	(120)\$	(140)\$	(7)\$	(20)\$	2 495 \$

1 Nous prévoyons être en mesure d'utiliser nos pertes autres qu'en capital avant qu'elles ne viennent à expiration.

2 Passif d'impôt différé de 2 107 \$, déduction faite de l'actif d'impôt différé de 5 \$ (inclus dans les autres actifs à long terme).

3 Passif d'impôt différé de 2 500 \$, déduction faite de l'actif d'impôt différé de 5 \$ (inclus dans les autres actifs à long terme).

Les IFRS de l'IASB exigent de fournir séparément le montant des différences temporaires découlant de l'excédent de la valeur comptable de participations dans des filiales et des sociétés de personnes par rapport à leur valeur fiscale, pour lesquelles aucun passif d'impôt différé n'a été comptabilisé, parce que la société mère est en mesure de contrôler le moment de la résorption des différences temporaires et qu'il est probable que ces différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible. Dans notre cas précis, cela s'applique à notre participation dans des filiales canadiennes et dans des sociétés de personnes canadiennes. Nous ne sommes pas tenus de comptabiliser ce passif d'impôt différé puisque nous sommes en mesure de contrôler le moment de la résorption des différences temporaires et la manière dont celle-ci sera effectuée, différences qui ne devraient pas être exigibles à l'impôt, et qu'il est probable que ces différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible. Nous sommes en mesure de contrôler le moment et la méthode de la résorption des différences temporaires concernant nos filiales étrangères, et il est probable que de telles différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible.

c) Autres

Nous avons des pertes en capital nettes et ces pertes peuvent uniquement être portées en diminution des gains en capital imposables réalisés. Nous prévoyons inclure un report de perte en capital prospectif d'un montant net de néant (2016 – 4 millions de dollars) dans nos déclarations de revenus canadiennes. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2017, nous avons comptabilisé une économie de 4 millions de dollars (2016 – néant) au titre des pertes en capital nettes.

Nous exerçons des activités de recherche et développement qui sont admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2017, nous avons inscrit des crédits d'impôt à l'investissement de 12 millions de dollars (2016 – 5 millions de dollars). De ce montant, une tranche de 7 millions de dollars (2016 – 1 million de dollars) a été comptabilisée en réduction des immobilisations corporelles et incorporelles, et le reste, en réduction des biens et des services achetés.

11 Autres éléments du résultat global

Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat											Élément qui ne sera jamais reclassé en résultat	
Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie au cours de la période considérée (note 4 i)												
(en millions)	Dérivés utilisés pour gérer le risque de change			Dérivés utilisés pour gérer les autres risques de prix			Écart de change cumulé	Variation de la juste valeur latente des actifs financiers disponibles à la vente	Cumul des autres éléments du résultat global	Réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel	Autres éléments du résultat global	
	(Profits) pertes de périodes antérieures transféré(e)s		Total	(Profits) pertes de périodes antérieures transféré(e)s		Total						
	Profits (pertes) survenu(e)s	en résultat net		Profits (pertes) survenu(e)s	en résultat net							
Solde cumulé au 1 ^{er} janvier 2016			6 \$			(6)\$	– \$	43 \$	16 \$	59 \$		
Autres éléments du résultat global												
Montant	(66)\$	29 \$	(37)	19 \$	(8)\$	11	(26)	5	–	(21)	– \$	(21)\$
Impôt sur le résultat	(18)\$	9 \$	(9)	5 \$	(2)\$	3	(6)	–	–	(6)	–	(6)
Montant net			(28)			8	(20)	5	–	(15)	– \$	(15)\$
Solde cumulé au 31 décembre 2016			(22)			2	(20)	48	16	44		
Autres éléments du résultat global												
Montant	(132)\$	151 \$	19	24 \$	(17)\$	7	26	5	(13)	18	(234)\$	(216)\$
Impôt sur le résultat	(21)\$	27 \$	6	6 \$	(5)\$	1	7	–	(2)	5	(62)	(57)
Montant net			13			6	19	5	(11)	13	(172)\$	(159)\$
Solde cumulé au 31 décembre 2017			(9)\$			8 \$	(1)\$	53 \$	5 \$	57 \$		
Éléments attribuables :												
Aux actions ordinaires										51 \$		
Aux participations ne donnant pas le contrôle										6		
										57 \$		

Au 31 décembre 2017, notre estimation du montant net des profits existants (pertes existantes) découlant de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie, qui sont présentés dans le cumul des

autres éléments du résultat global et qui devraient faire l'objet d'un reclassement en résultat net au cours des 12 prochains mois, était de 5 millions de dollars, excluant les incidences fiscales.

12 Montants par action

Le bénéfice net de base par action ordinaire est calculé au moyen de la division du bénéfice net attribuable aux actions ordinaires par le nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires en circulation au cours de la période. Le bénéfice net dilué par action ordinaire est calculé pour tenir compte des attributions d'options sur actions et des unités d'actions restreintes.

Le tableau ci-dessous présente le rapprochement des dénominateurs entrant dans le calcul du bénéfice par action de base et du bénéfice par action dilué. Le bénéfice net est égal au bénéfice net dilué pour toutes les périodes présentées.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2017	2016
Nombre moyen pondéré total de base d'actions ordinaires en circulation	593	592
Effet des titres dilutifs		
Attributions d'options sur actions	–	1
Nombre moyen pondéré total dilué d'actions ordinaires en circulation	593	593

Pour les exercices clos les 31 décembre 2017 et 2016, aucune attribution d'options sur actions de TELUS Corporation en circulation n'a été exclue du calcul du bénéfice net dilué par action ordinaire.

13 Dividendes par action

a) Dividendes déclarés

Exercices clos les 31 décembre
(en millions, sauf les montants par action)

	2017				2016			
	Déclarés		Versés aux actionnaires le	Total	Déclarés		Versés aux actionnaires le	Total
	En date du	Par action			En date du	Par action		
Dividendes sur actions ordinaires								
Dividende du premier trimestre	10 mars 2017	0,4800 \$	3 avril 2017	283 \$	11 mars 2016	0,44 \$	1 ^{er} avril 2016	261 \$
Dividende du deuxième trimestre	9 juin 2017	0,4925	4 juillet 2017	293	10 juin 2016	0,46	4 juillet 2016	274
Dividende du troisième trimestre	8 septembre 2017	0,4925	2 octobre 2017	292	9 septembre 2016	0,46	3 octobre 2016	272
Dividende du quatrième trimestre	11 décembre 2017	0,5050	2 janvier 2018	299	9 décembre 2016	0,48	3 janvier 2017	284
		1,9700 \$		1 167 \$		1,84 \$		1 091 \$

Le 7 février 2018, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 0,5050 \$ par action sur nos actions ordinaires émises et en circulation; ce dividende est payable le 2 avril 2018 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 9 mars 2018. Le montant final du paiement des dividendes est tributaire du nombre d'actions ordinaires émises et en circulation à la fermeture des bureaux le 9 mars 2018.

b) Régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés

Nous avons un régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés dans le cadre duquel les détenteurs d'actions ordinaires admissibles peuvent acquérir des actions ordinaires supplémentaires en réinvestissant les dividendes et en effectuant des paiements additionnels facultatifs en trésorerie au fiduciaire. En vertu de ce régime, nous avons

le choix d'offrir de nouvelles actions ordinaires ou de demander au fiduciaire d'en acquérir sur le marché boursier. En vertu du régime, nous pouvons, à notre gré, offrir les actions ordinaires à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours du marché.

En ce qui a trait aux dividendes sur actions ordinaires déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2017, un montant de 58 millions de dollars (2016 – 59 millions de dollars) a été réinvesti dans des actions ordinaires que le fiduciaire a acquises à même le capital autorisé (2016 – acquises sur le marché boursier), sans escompte applicable.

En vertu de l'option d'achat d'actions du régime, les actionnaires admissibles peuvent faire des paiements facultatifs en trésorerie pour acheter nos actions ordinaires au cours du marché sans avoir à payer une commission de courtage ou des frais de service; ces achats sont assujettis à un investissement minimal de 100 \$ par transaction et à un montant maximal de 20 000 \$ par année civile.

14 Rémunération fondée sur des actions

a) Éléments de la rémunération fondée sur des actions

La charge au titre des avantages du personnel figurant dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global ainsi que dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie comprend les montants de la rémunération fondée sur des actions suivants :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)		2017			2016		
	Note	Charge au titre des avantages du personnel	Sorties de trésorerie liées aux activités d'exploitation connexes	Ajustement au tableau des flux de trésorerie	Charge au titre des avantages du personnel	Sorties de trésorerie liées aux activités d'exploitation connexes	Ajustement au tableau des flux de trésorerie
Unités d'actions restreintes ¹	14 b)	83 \$	(67)\$	16 \$	81 \$	(83)\$	(2)\$
Rémunération remaniée ²	16 c)	–	–	–	64	(64)	–
Régime d'actionariat des employés ³	14 c)	37	(37)	–	40	(40)	–
Attributions d'options sur actions	14 d)	1	–	1	–	–	–
		121 \$	(104)\$	17 \$	185 \$	(187)\$	(2)\$

1 La charge découlant des unités d'actions restreintes est présentée déduction faite des incidences du contrat de swap sur actions réglé en trésorerie (se reporter à la note 4 i). Dans la charge au titre des avantages du personnel (se reporter à la note 8), la charge au titre des unités d'actions restreintes d'un montant de 90 \$ (2016 – 77 \$) est présentée dans la rémunération fondée sur des actions et le solde est inclus dans les coûts de restructuration.

2 Comme il est décrit à la note 16 c), en 2016, nous avons versé à la quasi-totalité des membres du personnel syndiqués et non syndiqués actuels situés au Canada des paiements forfaitaires au titre de la charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis. Dans le cas des membres du personnel syndiqués et non syndiqués, environ 40 % de la valeur après impôt de ces paiements forfaitaires admissibles a été versée sous forme d'actions ordinaires (se reporter à la note 28 b) par l'entremise d'une fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel. Étant donné que, aux fins comptables, nous sommes considérés comme ayant le contrôle d'une fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel qui a été utilisée pour effectuer ces paiements sous forme d'actions ordinaires, ces transactions ont été comptabilisées à titre de transactions sur actions propres et nous avons appliqué la méthode du coût. Au 31 décembre 2016, la fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel ne détenait aucune action ordinaire.

3 Les employés qui ont reçu en 2016 un paiement forfaitaire au titre de la charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis ont versé un pourcentage de leur paiement au régime d'actionariat des employés conformément à leur paiement habituel au titre de la rémunération, comme il est décrit à la note 14 c). Les cotisations et les charges de l'employeur connexes se sont élevées à néant (2016 – 3 \$).

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2017, les sorties de trésorerie liées aux activités d'exploitation connexes en ce qui a trait aux unités d'actions restreintes sont présentées déduction faite des entrées de trésorerie découlant des contrats de swap sur actions réglés en trésorerie de 14 millions de dollars (2016 – 9 millions de dollars). Pour l'exercice clos le 31 décembre 2017, l'économie d'impôt sur le résultat découlant de la rémunération fondée sur des actions s'est établie à 32 millions de dollars (2016 – 49 millions de dollars).

est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; la plupart des unités d'actions restreintes en circulation comportent des droits d'acquisition en bloc. Le passif connexe est normalement réglé en trésorerie.

Unités d'actions restreintes de TELUS Corporation

Nous octroyons également des unités d'actions restreintes qui offrent essentiellement les mêmes caractéristiques que nos unités d'actions restreintes générales, mais qui procurent un dividende variable (de 0 % à 200 %) qui est tributaire de la réalisation d'une condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés (d'une pondération de 25 %) et du rendement total pour l'actionnaire en ce qui a trait aux actions ordinaires par rapport à celui d'un groupe mondial de sociétés de télécommunications analogues (d'une pondération de 75 %). La juste valeur à la date d'attribution du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés est égale à la juste valeur de marché des actions ordinaires correspondantes à la date d'attribution. Par conséquent, le sous-ensemble nominal a été inclus dans la présentation de nos unités d'actions restreintes uniquement assujetties à une condition de service. L'estimation récurrente, qui reflète un dividende variable, de la juste valeur du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire est déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo.

b) Unités d'actions restreintes

Généralités

Nous utilisons des unités d'actions restreintes en guise de fidélisation et de rémunération au rendement. Chaque unité d'action restreinte est de valeur nominale égale à une action de participation, et donne normalement droit aux dividendes auxquels cette unité donnerait lieu si elle était effectivement une action de participation émise et en circulation. Les dividendes théoriques sont inscrits à titre d'émissions d'unités d'actions restreintes supplémentaires au cours de la durée de vie de l'unité en question. En raison du mécanisme des dividendes théoriques, la juste valeur à la date d'attribution des unités d'actions restreintes est égale à la juste valeur de marché des actions de participation correspondantes à la date d'attribution. Les unités d'actions restreintes deviennent généralement payables lorsque les droits sont acquis et la période d'acquisition habituelle des droits est de 33 mois (la durée de service requise). La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle)

Le tableau suivant présente un sommaire des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation en circulation dont les droits n'étaient pas acquis.

Nombre d'unités d'actions restreintes dont les droits n'étaient pas acquis aux 31 décembre	2017	2016
Unités d'actions restreintes non assujetties à une condition de performance liée au marché		
Unités d'actions restreintes uniquement assujetties à une condition de service	3 327 464	3 260 745
Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés	154 452	130 234
	3 481 916	3 390 979
Unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au marché		
Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire	463 357	390 703
	3 945 273	3 781 682

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs aux unités d'actions restreintes de TELUS Corporation non assujetties à une condition de performance liée au marché.

Exercices clos les 31 décembre	2017						2016	
	Nombre d'unités d'actions restreintes ¹		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution	Nombre d'unités d'actions restreintes ¹		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution		
	Droits non acquis	Droits acquis		Droits non acquis	Droits acquis			
En circulation, au début								
Droits non acquis	3 390 979	–	41,71 \$	3 564 412	–	41,42 \$		
Droits acquis	–	29 108	38,09 \$	–	29 008	40,00 \$		
Émises								
Attribution initiale	1 825 688	–	43,56 \$	1 942 446	–	39,74 \$		
Au lieu de dividendes	206 715	455	43,98 \$	209 027	381	41,63 \$		
Droits acquis	(1 766 680)	1 766 680	43,73 \$	(2 024 130)	2 024 130	39,31 \$		
Réglées en trésorerie	–	(1 698 008)	43,63 \$	–	(2 004 126)	39,29 \$		
Frappées de déchéance ou annulées	(174 786)	(65 387)	42,88 \$	(300 776)	(20 285)	35,70 \$		
En circulation, à la fin								
Droits non acquis	3 481 916	–	41,87 \$	3 390 979	–	41,71 \$		
Droits acquis	–	32 848	41,00 \$	–	29 108	38,09 \$		

1 Compte non tenu du sous-ensemble nominal d'unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire.

En ce qui a trait à certaines émissions d'unités d'actions restreintes de TELUS Corporation, nous avons conclu des contrats à terme d'actions réglés en trésorerie, qui fixent notre coût; ces renseignements ainsi que le calendrier des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation en circulation au 31 décembre 2017 dont les droits n'étaient pas acquis sont présentés dans le tableau suivant.

	Nombre d'unités d'actions restreintes à coût fixe	Coût fixe par unité d'action restreinte	Nombre d'unités d'actions restreintes à coût variable	Nombre total d'unités d'actions restreintes dont les droits ne sont pas acquis ¹
Acquisition des droits au cours des exercices se clôturant les 31 décembre				
2018	1 792 286	40,91 \$	28 951	1 821 237
2019	1 385 734	45,46 \$	274 945	1 660 679
	3 178 020		303 896	3 481 916

1 Compte non tenu du sous-ensemble nominal d'unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire.

Unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc.

Nous octroyons également des unités d'actions restreintes qui présentent essentiellement les mêmes caractéristiques que les unités d'actions restreintes de TELUS Corporation, mais qui procurent un dividende variable (de 0 % à 150 %) qui est tributaire de la réalisation des conditions de performance financière et des conditions de performance en matière de qualité du service non liées au marché de TELUS International (Cda) Inc.

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs aux unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc.

Exercices clos les 31 décembre	2017								2016	
	Libellées en dollars américains			Libellées en dollars canadiens		Libellées en dollars américains		Libellées en dollars canadiens		
	Nombre d'unités d'actions restreintes		Juste valeur à la date d'attribution	Nombre d'unités d'actions restreintes dont les droits sont acquis	Juste valeur à la date d'attribution	Nombre d'unités d'actions restreintes dont les droits ne sont pas acquis	Juste valeur à la date d'attribution	Nombre d'unités d'actions restreintes		Juste valeur à la date d'attribution
	Droits non acquis	Droits acquis						Droits non acquis	Droits acquis	
En circulation, au début										
Droits non acquis	163 785	–	21,90 \$ US	–	– \$	–	– \$ US	–	–	– \$
Droits acquis	–	–	– \$ US	32 299	21,36 \$	–	– \$ US	–	–	– \$
Émises –										
attribution initiale	213 768		26,40 \$ US	–	– \$	163 785	21,90 \$ US	32 299	–	21,36 \$
Droits acquis	(208)	208	24,10 \$ US	–	– \$	–	– \$ US	(32 299)	32 299	21,36 \$
Exercées	–	(208)	24,10 \$ US	–	– \$	–	– \$ US	–	–	– \$
Frappées de déchéance ou annulées	(2 559)	–	24,10 \$ US	–	– \$	–	– \$ US	–	–	– \$
En circulation, à la fin										
Droits non acquis	374 786	–	24,45 \$ US	–	– \$	163 785	21,90 \$ US	–	–	– \$
Droits acquis	–	–	– \$ US	32 299	21,36 \$	–	– \$ US	–	32 299	21,36 \$

c) Régime d'actionnariat des employés

Nous avons un régime d'actionnariat des employés qui permet aux employés admissibles allant jusqu'à une certaine catégorie d'emploi d'acheter nos actions ordinaires au moyen de retenues sur la paie régulières s'établissant entre 1 % et 20 % de leur salaire; pour les catégories d'emploi dont la rémunération est plus élevée, ces retenues peuvent s'établir entre 1 % et 55 % du salaire de l'employé. Nous devons verser des cotisations à un pourcentage s'établissant entre 20 % et 40 % pour chaque dollar cotisé par l'employé, jusqu'à concurrence d'un maximum de 6 % de la paie de l'employé admissible. Pour les exercices clos les 31 décembre 2017 et 2016, nous avons versé une cotisation de 40 % pour les employés allant jusqu'à une certaine catégorie d'emploi; pour les catégories d'emploi dont la rémunération est plus élevée, nous avons versé une cotisation de 35 %. Nous comptabilisons nos cotisations à titre de composante de la charge au titre des avantages du personnel et les droits sur notre cotisation sont acquis selon la première éventualité entre le dernier jour à notre emploi du participant au régime et le dernier jour ouvrable de l'année civile au cours duquel nous avons versé notre cotisation, à moins que le participant au régime n'ait fait l'objet d'un licenciement motivé, auquel cas, il sera déchu des cotisations que nous avons versées au cours de l'exercice.

En ce qui a trait aux actions ordinaires détenues dans le cadre du régime d'actionnariat des employés, les dividendes sur actions ordinaires déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2017, d'un montant de 31 millions de dollars (2016 – 27 millions de dollars), devaient être réinvestis dans des actions ordinaires que le fiduciaire a acquises à même le capital autorisé (2016 – acquises sur le marché boursier), sans escompte applicable.

d) Attributions d'options sur actions

Généralités

Nous utilisons des attributions d'options sur actions en guise de fidélisation et de rémunération au rendement. Nous appliquons la méthode de la juste valeur pour comptabiliser les attributions de rémunérations fondées sur des actions à nos dirigeants et autres employés. La période d'acquisition des droits au titre des attributions d'options sur actions est habituellement de trois ans

Le tableau suivant présente un sommaire de l'évolution du régime d'options sur actions de TELUS Corporation.

Exercices clos les 31 décembre	2017		2016	
	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions
En circulation, au début	1 417 693	24,49 \$	2 375 596	22,96 \$
Exercées ¹	(652 926)	21,90 \$	(925 682)	20,75 \$
Frappées de déchéance	(3 908)	27,56 \$	(13 112)	24,49 \$
Expirées	(20 388)	16,31 \$	(19 109)	15,29 \$
En circulation, à la fin ²	740 471	26,99 \$	1 417 693	24,49 \$

1 La valeur intrinsèque totale des attributions d'options sur actions exercées pour l'exercice clos le 31 décembre 2017 se chiffrait à 15 millions de dollars (2016 – 19 millions de dollars), reflétant un prix moyen pondéré aux dates d'exercice de 44,63 \$ l'action (2016 – 41,06 \$ l'action). L'écart entre le nombre d'options sur actions exercées et le nombre d'actions ordinaires émises (tel qu'il est reflété dans les états consolidés des variations des capitaux propres) découle de notre choix de régler les exercices d'attributions d'options sur actions au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net.

2 Les droits de toutes les options sur actions en circulation de TELUS Corporation sont entièrement acquis, leur prix s'établit entre 23,08 \$ et 31,69 \$ par action et leur durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 0,9 an.

Options sur actions de TELUS International (Cda) Inc.

Des employés peuvent recevoir des options sur actions de participation (régées en instruments de capitaux propres) leur permettant d'acheter des actions ordinaires de TELUS International (Cda) Inc., à un prix correspondant à, ou équivalant à un multiple de la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution, et/ou des options sur actions fictives (régées en trésorerie) qui leur permettent d'être exposés à une appréciation du prix des actions ordinaires de TELUS International (Cda) Inc. Les attributions d'options

(la durée de service requise), mais elle peut aussi s'échelonner sur une période maximale de cinq ans. La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; toutes les attributions d'options sur actions octroyées après 2004 sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc.

La juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions est calculée à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes (modèle analytique). Le taux d'intérêt sans risque utilisé pour déterminer la juste valeur des attributions d'options sur actions est basé sur une courbe des taux du gouvernement du Canada qui a cours au moment de l'attribution. La durée de vie prévue des attributions d'options sur actions est fondée sur nos données historiques relatives à l'exercice de l'attribution d'options sur actions. De même, la volatilité attendue tient compte de la volatilité historique du prix de nos actions ordinaires pour les options sur actions de TELUS Corporation et de la volatilité historique moyenne du prix des actions de sociétés analogues pour les options sur actions de TELUS International (Cda) Inc. Le taux de rendement représente le dividende annualisé ayant cours au moment de l'attribution, divisé par le prix d'exercice de l'attribution d'options sur actions. Les dividendes ne sont pas versés sur des attributions d'options sur actions non exercées et ne peuvent faire l'objet d'acquisition de droits.

Options sur actions de TELUS Corporation

Des employés peuvent recevoir des options leur permettant d'acheter des actions ordinaires, à un prix correspondant à la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution. Les attributions d'options sur actions octroyées dans le cadre du régime peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas sept ans à compter du moment de l'attribution. Aucune option sur actions n'a été attribuée pour les exercices 2017 et 2016.

Ces attributions d'options comportent une option de règlement en capitaux propres net. Le titulaire d'options ne dispose pas du choix d'exercer l'option de règlement en capitaux propres net; il nous revient de choisir si l'exercice d'une attribution d'options sur actions est réglé comme une option sur actions ou au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net.

sur actions octroyées dans le cadre du régime peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas dix ans à compter du moment de l'attribution. Toutes les attributions d'options sur actions de participation et la plupart des attributions d'options sur actions procurent un dividende variable (de 0 % à 100 %) qui est tributaire de la réalisation des conditions de performance financière et des conditions de performance en matière de qualité du service non liées au marché de TELUS International (Cda) Inc.

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs au régime d'options sur actions de TELUS International (Cda) Inc.

Exercices clos les 31 décembre

2017

2016

	Libellées en dollars américains		Libellées en dollars canadiens		Libellées en dollars américains		Libellées en dollars canadiens	
	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions ¹	Nombre d'options sur actions	Prix des options sur actions ²	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions ¹	Nombre d'options sur actions	Prix des options sur actions ²
En circulation, au début	573 354	30,86 \$ US	53 832	21,36 \$	–	– \$ US	–	– \$
Attribuées	175 272	27,70 \$ US	–	– \$	573 354	30,86 \$ US	53 832	21,36 \$
En circulation, à la fin	748 626	30,12 \$ US	53 832	21,36 \$	573 354	30,86 \$ US	53 832	21,36 \$

1 La fourchette de prix des options sur actions s'établit entre 21,90 \$ US et 40,25 \$ US par action de participation de TELUS International (Cda) Inc. et la durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 9,2 ans (2016 – 10,0 ans).

2 La durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 8,5 ans (2016 – 9,5 ans).

15 Avantages du personnel futurs

Nous avons divers régimes à prestations définies et à cotisations définies procurant des prestations de retraite, d'autres avantages de retraite ainsi que des avantages postérieurs à l'emploi à la plupart de nos employés. Aux 31 décembre 2017 et 2016, tous les régimes de retraite à prestations définies enregistrés n'étaient plus offerts à presque tous les nouveaux participants et la quasi-totalité des droits aux prestations étaient acquis. Les régimes d'avantages auxquels nos employés participent reflètent l'évolution de l'histoire de notre société.

Régime de retraite de TELUS Corporation

Les membres de la direction et les professionnels de l'Alberta qui sont entrés à notre service avant le 1^{er} janvier 2001 ainsi que certains salariés syndiqués qui sont entrés à notre service avant le 9 juin 2011 sont couverts par ce régime de retraite contributif à prestations définies, qui représente un peu plus de la moitié du total de nos obligations au titre des prestations définies constituées. Le régime comporte un compte de prestations complémentaires qui peut fournir une indexation à hauteur de 70 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des cinq meilleures années en matière de rémunération comprises dans la période de dix ans précédant le départ à la retraite.

Régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation

Ce régime de retraite à prestations définies qui, sous réserve de certaines exceptions limitées, a cessé d'admettre de nouveaux participants le 1^{er} janvier 2006 et qui compte pour environ un quart du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées, offre des prestations de retraite selon un mode non contributif. Par ailleurs, les employés couverts peuvent annuellement, selon un mode contributif, augmenter ou rehausser les niveaux de prestations de retraite au-delà des prestations de base. Au niveau supérieur des prestations de retraite, le régime prévoit une indexation à 100 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, jusqu'à un maximum de 2 % par année. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs en matière de rémunération.

Régime de retraite à prestations définies de TELUS Québec

Le régime de retraite contributif à prestations définies, qui a cessé d'admettre de nouveaux participants le 14 avril 2009, couvre les employés non régis par une convention collective du Québec qui sont entrés à notre service avant le 1^{er} avril 2006, les employés autres que les employés de supervision qui étaient régis par une convention collective qui sont entrés à notre service avant le 6 septembre 2006 ainsi que certains autres salariés syndiqués. Le régime représente environ un dixième du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées. Le régime ne prévoit aucune indexation, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des quatre meilleures années en matière de rémunération.

Régime de retraite de TELUS Edmonton

Ce régime de retraite contributif à prestations définies a cessé d'accueillir de nouveaux participants le 1^{er} janvier 1998. L'indexation prévue est de 60 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs en matière de rémunération. Le régime représente moins d'un dixième du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées.

Autres régimes de retraite à prestations définies

En plus des régimes susmentionnés, nous avons des régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies qui ont pour effet de maintenir les prestations de retraite gagnées une fois que les montants maximaux permis par les régimes enregistrés sont atteints. Comme il est courant avec les régimes non enregistrés de cette nature, ces régimes sont habituellement capitalisés seulement lorsque les prestations sont versées. Ces régimes représentent moins de 5 % du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées.

Nous avons trois régimes de retraite contributifs à prestations définies non indexés qui proviennent d'une acquisition avant la fusion, et qui représentent moins de 1 % du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées; ces régimes ont cessé d'accueillir de nouveaux participants en septembre 1989.

Régime de retraite des travailleurs des télécommunications

Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite syndical à prestation cible, à coûts négociés. Nos cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées, la convention collective actuelle expire le 31 décembre 2021, et dépendent habituellement du revenu brut du salarié. Nous ne sommes pas tenus de garantir les prestations ou d'assurer la solvabilité du régime et nous ne sommes pas redevables envers le régime des obligations des autres employeurs participants. Pour les exercices clos les 31 décembre 2017 et 2016, nos cotisations constituaient une proportion importante des cotisations de l'employeur au régime de retraite syndical; de la même façon, une proportion importante des participants au régime étaient nos employés actifs et retraités.

Régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique

Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite de la fonction publique. Les cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées par la province de la Colombie-Britannique et dépendent habituellement du revenu brut du salarié.

Régimes de retraite à cotisations définies

Nous offrons trois régimes de retraite à cotisations définies, lesquels sont contributifs et constituent les régimes de retraite que nous parrainons qui sont offerts à nos salariés non syndiqués et à certains de nos salariés syndiqués. Le salarié participant peut généralement verser des cotisations annuelles aux régimes, à un taux allant de 3 % à 6 % de ses gains ouvrant droit à pension. En règle générale, nous versons une cotisation équivalant à 100 % de celle du salarié, jusqu'à concurrence de 5 % de ses gains ouvrant droit à pension et nous versons une cotisation équivalant à 80 % de celle du salarié qui excède ce seuil. La participation à un régime de retraite à cotisations définies est généralement volontaire jusqu'à la troisième année d'entrée en service du salarié. Si les cotisations annuelles dépassent les montants maximaux permis, les montants excédentaires sont, dans certains cas, versés à un régime de retraite complémentaire non enregistré à cotisations définies.

Autres régimes à prestations définies

Les autres régimes à prestations définies, qui sont tous non contributifs, et non capitalisés aux 31 décembre 2017 et 2016, comprennent un régime de soins de santé à l'intention des salariés retraités et un régime d'assurance-vie qui ont cessé d'admettre de nouveaux participants le 1^{er} janvier 1997.

a) Régimes de retraite à prestations définies – aperçu de la situation de capitalisation

L'information concernant l'ensemble de nos régimes de retraite à prestations définies se résume comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	2017	2016
Valeur actualisée des obligations au titre des prestations définies		
Solde au début	8 837 \$	8 620 \$
Coût des services rendus au cours de l'exercice	100	109
Coût des services passés	(2)	2
Charges d'intérêts	331	340
Écart actuariel découlant des éléments suivants :		
Hypothèses démographiques	77	25
Hypothèses financières	526	184
Prestations versées	(450)	(443)
Solde à la fin	9 419	8 837
Actif des régimes		
Juste valeur au début	8 873	8 641
Rendement de l'actif des régimes		
Valeur notionnelle des produits d'intérêts sur l'actif des régimes au taux d'actualisation	330	339
Rendement réel de l'actif des régimes supérieur au taux d'actualisation	360	247
Cotisations		
Cotisations de l'employeur (note 15 d)	66	70
Cotisations des employés	22	25
Prestations versées	(450)	(443)
Frais administratifs	(6)	(6)
Juste valeur à la fin	9 195	8 873
Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes		
Au début	(115)	(74)
Variation	5	(41)
À la fin	(110)	(115)
Juste valeur de l'actif des régimes à la fin de l'exercice, déduction faite du plafond relatif à l'actif des régimes		
	9 085	8 758
Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes		
	(334)\$	(79)\$

Le surplus (déficit) des régimes est pris en compte comme suit dans les états consolidés de la situation financière :

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2017	2016
Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes			
Régimes de retraite		(334)\$	(79)\$
Autres régimes		(47)	(47)
		(381)\$	(126)\$
Présenté comme suit dans les états consolidés de la situation financière :			
Autres actifs à long terme	20	156 \$	358 \$
Autres passifs à long terme	27	(537)	(484)
		(381)\$	(126)\$

La date d'évaluation utilisée pour déterminer l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations définies constituées est le 31 décembre.

b) Régimes de retraite à prestations définies – détails

Charge

Notre charge (économie) au titre des régimes de retraite à prestations définies s'établit comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2017				2016			
Comptabilisée dans les éléments suivants :	Charge au titre des avantages du personnel (note 8)	Coûts de financement (note 9)	Autres éléments du résultat global (note 11)	Total	Charge au titre des avantages du personnel (note 8)	Coûts de financement (note 9)	Autres éléments du résultat global (note 11)	Total
Coût des services rendus au cours de l'exercice	78 \$	– \$	– \$	78 \$	84 \$	– \$	– \$	84 \$
Coûts des services passés	(2)	–	–	(2)	2	–	–	2
Intérêts nets; rendement de l'actif des régimes								
Charges d'intérêts découlant des obligations au titre des prestations définies constituées	–	331	–	331	–	340	–	340
Rendement de l'actif des régimes, y compris les produits d'intérêts ¹	–	(330)	(360)	(690)	–	(339)	(247)	(586)
Incidence des intérêts sur le plafond relatif à l'actif des régimes	–	4	–	4	–	3	–	3
	–	5	(360)	(355)	–	4	(247)	(243)
Frais administratifs	6	–	–	6	6	–	–	6
Réévaluations découlant des éléments suivants :								
Hypothèses démographiques	–	–	77	77	–	–	25	25
Hypothèses financières	–	–	526	526	–	–	184	184
	–	–	603	603	–	–	209	209
Variation de l'incidence de la limitation du montant net de l'actif au titre des prestations définies au plafond relatif à l'actif des régimes	–	–	(9)	(9)	–	–	38	38
	82 \$	5 \$	234 \$	321 \$	92 \$	4 \$	– \$	96 \$

¹ Les produits d'intérêts sur la tranche attribuable à l'actif des régimes du montant net des intérêts des régimes à prestations définies du personnel inclus dans les coûts de financement tiennent compte d'un taux de rendement de l'actif des régimes équivalant au taux d'actualisation utilisé afin de déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées.

Décomposition de la situation de capitalisation des régimes de retraite à prestations définies

L'obligation au titre des prestations définies constituées est la valeur actuarielle des prestations attribuées pour les services rendus par les employés à une date donnée. Notre décomposition des surplus et des déficits des régimes de retraite à prestations définies à la fin de l'exercice s'établit comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	2017				2016			
	Obligations au titre des prestations définies constituées	Actif des régimes	Différence	Position de solvabilité en vertu du RNPP ¹	Obligations au titre des prestations définies constituées	Actif des régimes	Différence	Position de solvabilité en vertu du RNPP ¹
Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations définies constituées	8 116 \$	8 272 \$	156 \$	335 \$	7 610 \$	7 968 \$	358 \$	320 \$
Régimes de retraite où l'obligation au titre des prestations définies constituées est supérieure à l'actif								
Capitalisés	1 099	813	(286)	(80)	1 034	790	(244)	(67)
Non capitalisés	204	–	(204)	s.o. ²	193	–	(193)	s.o. ²
	1 303	813	(490)	(80)	1 227	790	(437)	(67)
	9 419 \$	9 085 \$	(334)\$	255 \$	8 837 \$	8 758 \$	(79)\$	253 \$
Obligations au titre des prestations définies constituées à payer aux :								
Membres actifs	2 285 \$				2 140 \$			
Membres différés	560				557			
Retraités	6 574				6 140			
	9 419 \$				8 837 \$			

1 Le Bureau du surintendant des institutions financières, en vertu du Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension (RNPP) (se reporter à la note 15 d), exige qu'une évaluation de la solvabilité soit effectuée sur une base périodique. Les positions réelles de solvabilité en vertu du RNPP sont déterminées en même temps que les rapports annuels aux fins de la capitalisation de mi-exercice préparés par les actuaire (se reporter à la note 15 d). Par conséquent, les positions de solvabilité en vertu du RNPP présentées dans le présent tableau aux 31 décembre 2017 et 2016 représentent des estimations intermédiaires et des estimations mises à jour, respectivement. Au 31 décembre 2016, l'estimation intermédiaire était un excédent net de 294 \$.

Au 31 décembre 2017, les estimations intermédiaires des ratios de solvabilité se situaient entre 90 % et 105 % (2016 – l'estimation mise à jour se situe entre 92 % et 105 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 93 % et 107 %), et les estimations de la moyenne des ratios de solvabilité sur trois ans, ajustées tel qu'il est exigé par le RNPP, se situaient entre 93 % et 104 % (2016 – l'estimation mise à jour se situait entre 92 % et 103 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 93 % et 104 %).

L'évaluation de la solvabilité utilise en fait la juste valeur (compte non tenu de toute incidence du plafond relatif à l'actif des régimes) des actifs des régimes de retraite à prestations définies capitalisés (ajustée pour tenir compte des charges théoriques liées à la liquidation) afin d'évaluer les actifs de solvabilité. Bien que les obligations au titre des prestations définies constituées et le passif de solvabilité soient calculés de façon similaire, les hypothèses utilisées pour chacun de ces calculs sont différentes, principalement en ce qui a trait à l'âge de départ à la retraite et aux taux d'actualisation, et le passif de solvabilité ne prend pas en compte les hypothèses sur les niveaux de rémunération futurs en raison de l'hypothèse requise selon laquelle chaque régime prendrait fin à la date d'évaluation. Par rapport aux estimations de l'âge de départ à la retraite fondées sur l'expérience aux fins de la détermination des obligations au titre des prestations définies constituées, l'âge minimum de départ à la retraite sans consentement requis utilisé aux fins de l'évaluation de la solvabilité pourrait donner lieu à un passif au titre des régimes plus élevé ou moins élevé, selon les dispositions de chaque régime. Les positions de solvabilité présentées dans le présent tableau reflètent des taux d'actualisation moyens pondérés combinés de 3,00 % (2016 – 3,10 %). Une diminution hypothétique de 25 points de base du taux d'actualisation moyen pondéré combiné entraînerait une diminution de 316 \$ de la position de solvabilité en vertu du RNPP au 31 décembre 2017 (2016 – 303 \$). Ces sensibilités sont hypothétiques, doivent être considérées avec circonspection, sont calculées sans autre modification des hypothèses et ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation, car les variations des montants ne sont pas nécessairement linéaires.

2 Les calculs des positions de solvabilité en vertu du RNPP ne sont pas exigés pour les trois régimes de retraite qui proviennent d'une acquisition avant la fusion et pour les régimes de retraite non enregistrés et non capitalisés.

Évaluation à la juste valeur

L'information concernant l'évaluation à la juste valeur de l'ensemble de notre actif des régimes de retraite à prestations définies se résume comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	Évaluation à la juste valeur à la date de clôture au moyen des éléments suivants :					
	Total		Cours relevés sur les marchés actifs pour des éléments identiques		Autres	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Catégorie d'actifs						
Titres de capitaux propres						
Canadiens	1 385 \$	1 172 \$	1 129 \$	1 135 \$	256 \$	37 \$
Étrangers	1 867	1 876	853	1 189	1 014	687
Titres de créance						
Titres de créance émis par les gouvernements national, provinciaux ou locaux	1 512	1 463	1 389	1 362	123	101
Titres de créance de sociétés	1 208	1 317	–	–	1 208	1 317
Titres adossés à des actifs	31	31	–	–	31	31
Prêts hypothécaires commerciaux	1 659	1 107	–	–	1 659	1 107
Trésorerie, équivalents de trésorerie et autres	486	1 151	38	29	448	1 122
Biens immobiliers	1 047	756	–	–	1 047	756
	9 195	8 873	3 409 \$	3 715 \$	5 786 \$	5 158 \$
Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes	(110)	(115)				
	9 085 \$	8 758 \$				

Au 31 décembre 2017, nous administrions des fiducies de retraite qui ne détenaient aucune action ordinaire de TELUS Corporation et qui détenaient des titres de créance de TELUS Corporation d'une juste valeur d'environ 3 millions de dollars (2016 – 3 millions de dollars) [se reporter à la note 15 c), « Placements autorisés et placements interdits »]. Aux 31 décembre 2017 et 2016, nous ne louions pas de bien immobilier auprès des fiducies de retraite que nous administrions.

Versements de prestations futurs

Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos régimes de retraite à prestations définies, calculés au 31 décembre 2017, s'établissent comme suit :

Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)

2018	446 \$
2019	454
2020	458
2021	465
2022	471
2023 à 2027	2 440

c) Stratégies et politiques en matière de placement des régimes

Notre principal objectif à l'égard des régimes de retraite à prestations définies consiste à assurer la sécurité du revenu de retraite et des autres avantages pour les participants et leurs bénéficiaires. Nous avons pour objectif secondaire de maximiser le taux de rendement à long terme de l'actif des régimes à prestations définies selon un niveau de risque acceptable pour nous.

Gestion du risque

Nous estimons que le risque absolu (c'est-à-dire le risque lié à l'augmentation des cotisations, à l'insuffisance des excédents des régimes et aux obligations non capitalisées) est plus important que le risque de rendement relatif. Par conséquent, la conception des régimes à prestations définies, la nature et l'échéance de l'obligation au titre des prestations définies et les caractéristiques des membres des régimes ont une incidence considérable sur les stratégies et les politiques en matière de placement. Nous gérons le risque en précisant quels types de placements sont autorisés et lesquels sont interdits, en établissant des stratégies de diversification et en déterminant des cibles en matière de répartition de l'actif.

Placements autorisés et placements interdits

Les types de placements qui sont autorisés et ceux qui sont interdits, de même que les lignes directrices et les limites qui les gouvernent, sont définis dans l'énoncé sur les politiques et procédures en matière de placement (l'« énoncé relatif aux placements ») de chaque régime; cet énoncé est passé en revue et approuvé annuellement par l'instance dirigeante désignée. Les lignes directrices et les limites sont de surcroît assujetties aux règles régissant les placements permis et les limites de prêt définies dans le Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension. Outre les placements traditionnels, l'énoncé relatif aux placements de chaque caisse peut autoriser l'utilisation d'instruments dérivés pour faciliter les opérations de placement et pour gérer le risque, à condition qu'aucune position vendeur ne soit prise, que les placements ne fassent pas appel à l'effet de levier et que les instruments dérivés ne contreviennent pas aux lignes directrices ni aux limites établies dans l'énoncé relatif aux placements. Il est interdit aux caisses gérées à l'interne et à l'externe d'investir directement dans nos titres et d'augmenter les placements bénéficiant d'une clause de droits acquis dans nos titres; de tels placements bénéficiant d'une clause de droits acquis ont été faits avant la fusion de BC TELECOM Inc. et de TELUS Corporation, les sociétés que nous avons remplacées.

Diversification

Notre stratégie à l'égard des placements en titres de capitaux propres consiste à assurer la diversification des titres, des secteurs de l'industrie et des régions géographiques représentés dans le portefeuille. Une part importante (de 20 % à 30 % de l'actif total des régimes) des placements des régimes en actions est consacrée aux actions étrangères dans le but de diversifier davantage l'actif des

régimes. Les titres de créance peuvent comprendre une part importante de créances hypothécaires, l'objectif étant d'améliorer les flux de trésorerie et d'avoir une portée plus vaste pour la gestion de la composante en obligations de l'actif des régimes. Les titres de créance peuvent aussi comprendre des obligations à rendement réel, ce qui procure une protection à l'égard de l'inflation, stratégie qui fait pendant à l'indexation au coût de la vie que comprennent certains régimes à prestations définies. Des placements immobiliers sont utilisés pour compléter la diversification de l'actif des régimes, protéger celui-ci contre la potentielle inflation à long terme et assurer un revenu de placement relativement stable.

Relation entre l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations

Dans le but de diminuer les coûts à long terme que représentent nos régimes de retraite à prestations définies, nous prenons soin de ne pas faire concorder l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations. Cette stratégie est mise en application par l'inclusion de placements en actions dans la composition de l'actif à long terme ainsi que de titres à revenu fixe et de créances hypothécaires dont les durées sont différentes de celles des obligations au titre des prestations.

Au 31 décembre 2017, l'échéance moyenne pondérée selon la valeur actualisée des flux de trésorerie estimatifs de l'obligation (durée) était de 13,9 ans (2016 – 13,6 ans) pour les régimes de retraite à prestations définies et de 6,8 ans (2016 – 7,3 ans) pour les autres régimes à prestations définies. Les problèmes de liquidités que cette stratégie de non-concordance des actifs des régimes et des obligations au titre des prestations pourrait entraîner sont enrayés par la grande diversification des placements (y compris la trésorerie et certains placements à court terme) ainsi que par les flux de trésorerie tirés des dividendes, des intérêts créditeurs et des loyers provenant de ces placements.

Répartition de l'actif

La répartition ciblée et la répartition réelle de l'actif de nos régimes de retraite à prestations définies se présentent comme suit :

Exercices clos les 31 décembre	Répartition cible pour	Pourcentage de l'actif des régimes à la fin de l'exercice	
	2018	2017	2016
Titres de capitaux propres	20 % à 50 %	35 %	34 %
Titres de créance	40 % à 75 %	53 %	57 %
Placements immobiliers	5 % à 25 %	12 %	9 %
Autres	0 % à 10 %	–	–
		100 %	100 %

d) Cotisations de l'employeur

La détermination des montants minimaux nécessaires au titre de la capitalisation pour la presque totalité de nos régimes de retraite à prestations définies enregistrés est régie par la *Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension*. En plus de la capitalisation des coûts des services rendus au cours de l'exercice, cette loi exige que l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation et l'évaluation de la solvabilité soient effectuées sur une base périodique spécifiée.

- Tout excédent de l'actif du régime sur le passif du régime déterminé dans l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation réduit notre obligation de capitalisation minimale au titre des coûts des services rendus au cours de l'exercice, mais pourrait ne pas réduire l'obligation à un montant inférieur aux cotisations des employés. En général, l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation détermine l'excédent (le cas échéant) de l'actif d'un régime sur son passif, selon une méthode de répartition des prestations.
- À la date de ces états financiers consolidés, l'évaluation de la solvabilité exige, en général, que le passif de solvabilité moyen d'un régime, établi sur l'hypothèse qu'il est mis fin au régime à la date d'évaluation, qui est supérieur à son actif (le cas échéant) soit capitalisé, au minimum, en montants annuels égaux sur une période ne dépassant pas cinq ans. Ainsi, en ce qui a trait à la gestion du risque de capitalisation excédentaire des régimes, lequel résulte de l'évaluation de la solvabilité aux fins de la capitalisation à l'aide de ratios de solvabilité moyens, notre capitalisation peut inclure la remise de lettres de crédit. Au 31 décembre 2017, des lettres de crédit

non utilisées d'un montant de 188 millions de dollars (2016 – 175 millions de dollars) garantissaient certaines obligations au titre des régimes de retraite à prestations définies, y compris les régimes non enregistrés et non capitalisés.

Notre meilleure estimation concernant les cotisations de l'employeur de l'exercice 2018 à nos régimes à prestations définies s'établit à environ 50 millions de dollars pour les régimes de retraite à prestations définies. Cette estimation se fonde sur les évaluations annuelles aux fins de la capitalisation de mi-exercice 2017 préparées par des actuaires qui se sont servi des évaluations actuarielles du 31 décembre 2016. Les rapports aux fins de la capitalisation sont préparés en fonction des exercices des régimes de retraite, qui correspondent aux années civiles. Les prochaines évaluations annuelles aux fins de la capitalisation devraient être préparées vers la mi-exercice de 2018.

e) Hypothèses

Comme le mentionne la *note 1 b*), la direction doit faire des estimations importantes quant aux hypothèses actuarielles et économiques qui sont employées pour déterminer les coûts des régimes de retraite à prestations définies, l'obligation au titre des prestations définies constituées et l'actif des régimes. Ces estimations importantes sont à long terme, ce qui est aussi le cas des avantages du personnel futurs.

Hypothèses démographiques

Pour déterminer la charge au titre des régimes de retraite à prestations définies comptabilisée en résultat net pour les exercices clos les 31 décembre 2017 et 2016, nous avons utilisé les tables de mortalité de l'Institut canadien des actuaires (CPM 2014).

Sensibilité des principales hypothèses

Le tableau suivant présente la sensibilité de nos principales hypothèses relativement à nos régimes de retraite à prestations définies.

Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à cette date	2017		2016	
	Variation des obligations	Variation des charges	Variation des obligations	Variation des charges
Augmentation (diminution) (en millions)				
Sensibilité des principales hypothèses démographiques à l'égard d'une augmentation de un an ¹ de l'espérance de vie	270 \$	11 \$	228 \$	10 \$
Sensibilité des principales hypothèses financières à l'égard d'une diminution hypothétique de 25 points de base ¹ des taux suivants :				
Taux d'actualisation	337 \$	16 \$	310 \$	17 \$
Taux de croissance future de la rémunération	(34)\$	(3)\$	(27)\$	(3)\$

¹ Ces sensibilités sont hypothétiques et elles doivent être considérées avec circonspection. Les variations hypothétiques favorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une diminution des montants, tandis que les variations hypothétiques défavorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une augmentation des montants relativement à l'obligation et aux charges. Les variations des montants s'appuyant sur des fluctuations de un an ou de 25 points de base des hypothèses ne peuvent généralement faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle des montants n'est pas nécessairement linéaire. De plus, dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée à l'égard de la variation des obligations ou de la variation des charges sont calculées sans modification des autres hypothèses. En fait, les variations d'un facteur peuvent entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple, une augmentation du taux d'actualisation peut entraîner des changements quant aux attentes à l'égard du taux des hausses futures de la rémunération), ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à amoindrir la sensibilité.

f) Régimes à cotisations définies – charge

Le total des coûts des régimes de retraite à cotisations définies que nous comptabilisons se présente comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (millions)	2017			2016
	Total	Rémunération traditionnelle	Rémunération remaniée (notes 8, 16 c)	Total
Cotisations au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique	23 \$	26 \$	36 \$	62 \$
Autres régimes de retraite à cotisations définies	65	63	5	68
	88 \$	89 \$	41 \$	130 \$

Nous prévoyons que les cotisations de 2018 au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique seront d'environ 25 millions de dollars.

g) Autres régimes à prestations définies

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2017, en ce qui a trait aux autres régimes à prestations définies, les coûts des services rendus au cours de l'exercice se sont établis à néant (2016 – 1 million de dollars), les coûts de financement se sont établis à 1 million de dollars (2016 – 2 millions de dollars) et d'autres réévaluations comptabilisées dans les autres éléments du résultat global

Hypothèses financières

Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées d'un régime, se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes et il est établi annuellement. Le taux des hausses futures au titre de la rémunération se fonde sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques.

Les importantes hypothèses actuarielles moyennes pondérées découlant de ces estimations et retenues pour évaluer notre obligation au titre des prestations définies constituées sont les suivantes :

	2017	2016
Taux d'actualisation ¹ utilisé pour déterminer les éléments suivants :		
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	3,80 %	4,00 %
Obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre	3,40 %	3,80 %
Coût des services rendus au cours de l'exercice pour l'exercice subséquent	3,50 %	4,00 %
Taux de croissance future de la rémunération utilisé pour déterminer les éléments suivants :		
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	2,51 %	3,00 %
Obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre	2,70 %	2,51 %

¹ Le taux d'actualisation présenté dans ce tableau reflète le calcul d'un taux d'actualisation moyen qui reproduit le calendrier des flux de trésorerie aux fins des obligations.

se sont établies à néant (2016 – néant). Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos autres régimes à prestations définies, calculés au 31 décembre 2017, se chiffrent à 2 millions de dollars par an pour la période de cinq ans allant de 2018 à 2022 et à 7 millions de dollars pour la période de cinq ans allant de 2023 à 2027.

16 Coûts de restructuration et autres coûts

a) Coûts de restructuration et autres coûts

Afin de réduire nos coûts permanents, nous engageons des coûts de restructuration supplémentaires connexes non récurrents, comme il est expliqué plus en détail à la *note 16 b)*. Il est également possible que nous engagions des charges inhabituelles lorsque nous apportons des changements importants ou structurels à nos modèles d'affaires ou à nos modèles d'exploitation,

comme il est expliqué plus en détail à la *note 16 c)*. Les autres coûts comprennent également les coûts externes supplémentaires engagés relativement aux acquisitions ou cessions d'entreprises, ainsi que les coûts liés aux litiges, dans le cas de pertes ou de règlements importants.

Le tableau ci-dessous illustre les coûts de restructuration et autres coûts qui sont présentés dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Coûts de restructuration (note 16 b)		Autres coûts (note 16 c)		Total	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Achat de biens et services	66 \$	62 \$	37 \$	– \$	103 \$	62 \$
Charge au titre des avantages du personnel	26	112	10	305	36	417
	92 \$	174 \$	47 \$	305 \$	139 \$	479 \$

b) Provisions au titre de la restructuration

Les provisions liées au personnel et les autres provisions, telles qu'elles sont présentées à la *note 25*, comprennent les montants concernant les activités de restructuration. En 2017, les activités de restructuration comprenaient les initiatives d'efficacité opérationnelle en cours et supplémentaires, notamment les coûts liés au personnel et la rationalisation des biens immobiliers. Ces initiatives visaient à accroître notre productivité opérationnelle à long terme et notre compétitivité.

c) Autres coûts

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2017, des coûts externes supplémentaires ont été engagés relativement aux acquisitions d'entreprises. Dans le cadre de notre acquisition d'une partie des abonnés aux services mobiles postpayés de Manitoba Telecom Services Inc., décrite plus en détail à la *note 18 b)*, des charges inhabituelles et non récurrentes liées à l'intégration d'entreprises qui ne seraient pas considérées comme des coûts de restructuration ou comme faisant partie de la juste valeur de l'actif net acquis ont été incluses dans les autres coûts.

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, les autres coûts se rapportent à la charge de rémunération remaniée dont les droits sont devenus immédiatement acquis pour la quasi-totalité des membres du personnel syndiqués (se reporter à la *note 29 c)* et non syndiqués actuels situés au Canada.

Aux fins comptables, une tranche de cette charge est considérée comme une rémunération fondée sur des actions, comme il est décrit à la *note 14 a)*.

Les droits à l'égard de cette rémunération ont été immédiatement acquis et ont donc été passés en charges lorsqu'ils ont été engagés, puisqu'ils n'étaient pas assortis d'une durée de service requise. Le paiement non récurrent versé à nos membres du personnel syndiqués actuels situés au Canada constituait une rémunération à l'égard des concessions relatives à la convention collective qui atténuent les coûts de la main-d'œuvre futurs et qui sous-tendent les améliorations de la productivité. Cette rémunération remplace les hausses salariales qui auraient autrement été payées avec prise d'effet les 1^{er} juillet 2016, 2017 et 2018. Le paiement non récurrent versé à nos membres du personnel non syndiqués situés au Canada a remplacé les hausses salariales générales qui auraient été autrement accordées en 2017 et en 2018.

17 Immobilisations corporelles

(en millions)	Note	Actifs liés au réseau	Bâtiments et améliorations locatives	Autres	Terrains	Actifs en construction	Total
Au coût							
Au 1 ^{er} janvier 2016		27 191 \$	2 847 \$	1 120 \$	55 \$	413 \$	31 626 \$
Entrées ¹		762	45	39	–	1 472	2 318
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises		–	1	1	–	–	2
Cessions, mises hors service et autres		(739)	(78)	(223)	–	–	(1 040)
Actifs en construction mis en service		1 070	139	84	–	(1 293)	–
Au 31 décembre 2016		28 284	2 954	1 021	55	592	32 906
Entrées ¹		972	51	44	–	1 426	2 493
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	18 b)	25	8	9	–	–	42
Cessions, mises hors service et autres		(1 724)	(63)	(48)	(7)	–	(1 842)
Actifs en construction mis en service		1 167	127	69	–	(1 363)	–
Au 31 décembre 2017		28 724 \$	3 077 \$	1 095 \$	48 \$	655 \$	33 599 \$
Amortissement cumulé							
Au 1 ^{er} janvier 2016		19 351 \$	1 810 \$	729 \$	– \$	– \$	21 890 \$
Amortissement des immobilisations corporelles		1 357	99	108	–	–	1 564
Cessions, mises hors service et autres		(758)	(73)	(181)	–	–	(1 012)
Au 31 décembre 2016		19 950	1 836	656	–	–	22 442
Amortissement des immobilisations corporelles		1 396	106	115	–	–	1 617
Cessions, mises hors service et autres		(1 708)	(58)	(62)	–	–	(1 828)
Au 31 décembre 2017		19 638 \$	1 884 \$	709 \$	– \$	– \$	22 231 \$
Valeur comptable nette							
Au 31 décembre 2016		8 334 \$	1 118 \$	365 \$	55 \$	592 \$	10 464 \$
Au 31 décembre 2017		9 086 \$	1 193 \$	386 \$	48 \$	655 \$	11 368 \$

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2017, les entrées comprennent un montant de 7 \$ (2016 – (40) \$) au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la note 25).

Au 31 décembre 2017, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations corporelles totalisaient 184 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2019 (2016 – 436 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2020).

18 Immobilisations incorporelles et goodwill

a) Immobilisations incorporelles et goodwill, montant net

(en millions)	Immobilisations incorporelles amortissables					Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée	Total des immobilisations incorporelles	Goodwill ¹	Total des immobilisations incorporelles et du goodwill
	Contrats avec les clients, relations clients connexes et droits dans un bail	Logiciels	Servitudes et autres	Actifs en construction	Total	Licences de spectre			
Au coût									
Au 1 ^{er} janvier 2016	473 \$	3 801 \$	90 \$	216 \$	4 580 \$	8 480 \$	13 060 \$	4 125 \$	17 185 \$
Entrées	–	50	4	575	629	164	793	–	793
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	12	4	–	–	16	–	16	22	38
Cessions, mises hors service et autres (y compris les intérêts comptabilisés à l'actif) (note 9)	–	(137)	(3)	–	(140)	49	(91)	–	(91)
Actifs en construction mis en service	–	577	2	(579)	–	–	–	–	–
Écarts de change, montant net	–	–	–	–	–	–	–	4	4
Au 31 décembre 2016	485	4 295	93	212	5 085	8 693	13 778	4 151	17 929
Entrées	–	74	5	538	617	–	617	–	617
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises (b)	134	101	–	–	235	–	235	433	668
Cessions, mises hors service et autres	(61)	(209)	(1)	–	(271)	–	(271)	–	(271)
Actifs en construction mis en service	–	406	–	(406)	–	–	–	–	–
Écarts de change, montant net	–	–	–	–	–	–	–	(3)	(3)
Au 31 décembre 2017	558 \$	4 667 \$	97 \$	344 \$	5 666 \$	8 693 \$	14 359 \$	4 581 \$	18 940 \$
Amortissement cumulé									
Au 1 ^{er} janvier 2016	280 \$	2 739 \$	56 \$	– \$	3 075 \$	– \$	3 075 \$	364 \$	3 439 \$
Amortissement des immobilisations incorporelles	43	436	4	–	483	–	483	–	483
Cessions, mises hors service et autres	–	(143)	(1)	–	(144)	–	(144)	–	(144)
Au 31 décembre 2016	323	3 032	59	–	3 414	–	3 414	364	3 778
Amortissement des immobilisations incorporelles	48	500	4	–	552	–	552	–	552
Cessions, mises hors service et autres	(61)	(202)	(2)	–	(265)	–	(265)	–	(265)
Au 31 décembre 2017	310 \$	3 330 \$	61 \$	– \$	3 701 \$	– \$	3 701 \$	364 \$	4 065 \$
Valeur comptable nette									
Au 31 décembre 2016	162 \$	1 263 \$	34 \$	212 \$	1 671 \$	8 693 \$	10 364 \$	3 787 \$	14 151 \$
Au 31 décembre 2017	248 \$	1 337 \$	36 \$	344 \$	1 965 \$	8 693 \$	10 658 \$	4 217 \$	14 875 \$

¹ L'amortissement cumulé du goodwill correspond à l'amortissement comptabilisé avant 2002; il n'y a aucune perte de valeur cumulée dans l'amortissement cumulé du goodwill.

Au 31 décembre 2017, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations incorporelles totalisaient 36 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2020 (2016 – 82 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2020).

b) Acquisitions d'entreprises

Services mobiles postpayés de Manitoba Telecom Services Inc.

Le 2 mai 2016, BCE Inc. a annoncé qu'elle avait conclu une entente définitive visant l'acquisition de la totalité des actions ordinaires émises et en circulation de Manitoba Telecom Services Inc. Au 30 septembre 2016, toutes les approbations du tribunal et des actionnaires avaient été obtenues, et au 15 février 2017, toutes les approbations réglementaires avaient été obtenues. La clôture de la transaction a eu lieu le 17 mars 2017. En juin 2016, nous avons soumis un avis et une demande de décision préalable auprès du Bureau de la concurrence concernant notre entente de principe avec BCE Inc. précédemment annoncée, en vertu de laquelle nous avions l'intention d'acquérir une partie des abonnés des services mobiles postpayés de Manitoba Telecom Services Inc., de ses actifs réseau et de ses magasins au Manitoba, à la conclusion de l'acquisition de Manitoba Telecom Services Inc. par BCE Inc.

Le 1^{er} avril 2017, nous avons acquis des contrats avec des clients des services mobiles postpayés, ainsi que certains actifs liés au réseau et droits relatifs à 15 magasins de détail au Manitoba. Le principal objectif de cette acquisition est d'augmenter le nombre de nos abonnés des services mobiles postpayés au Manitoba et d'améliorer notre distribution de produits mobiles et de services à la clientèle dans l'ensemble du Manitoba.

Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant des avantages d'acquérir des entreprises établies dans de multiples emplacements). Nous prévoyons que le montant affecté au goodwill ne sera pas déductible fiscalement.

Kroll Computer Systems Inc.

Le 15 mai 2017, nous avons acquis une participation de 100 % dans Kroll Computer Systems Inc., dans le but principal d'élargir notre présence sur le plan géographique et de rehausser la qualité des produits que nous offrons en tant que fournisseur de services de gestion de pharmacies à l'échelle nationale.

Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant de la main-d'œuvre acquise et des avantages d'acquérir une entreprise établie). Nous prévoyons que le montant affecté au goodwill sera déductible fiscalement.

Voxpro Limited

Le 31 août 2017, nous avons acquis une participation de 55 % dans Voxpro Limited, une société qui offre des services d'impartition de processus d'affaires et des services de centres de contact ayant des établissements en Irlande, aux États-Unis et en Roumanie. Cet investissement vise à accroître davantage les services de soutien à nos clients qui offrent des services et produits liés à Internet, à accroître nos capacités au chapitre des ventes dans des marchés choisis, et à acquérir des capacités de redondance multisites pour soutenir d'autres installations.

Parallèlement à l'acquisition de la participation de 55 % dans l'entreprise, nous avons fourni une option de vente position vendeur aux actionnaires vendeurs restants, en vertu de laquelle ils pourraient vendre les actions correspondant à la participation résiduelle de 45 % à compter de 2021. La juste valeur en date de l'acquisition des actions faisant l'objet des options de vente détenues par les actionnaires ne détenant pas le contrôle pouvant être vendues a été comptabilisée à titre de provision (se reporter à la note 25). Aussi parallèlement à notre acquisition de la participation initiale de 55 %, les actionnaires ne détenant pas le contrôle nous ont fourni une option d'achat position acheteur, qui reflète les modalités prévues par l'option de vente position vendeur.

Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant de la main-d'œuvre acquise et des avantages d'acquérir une entreprise établie). Nous prévoyons que le montant affecté au goodwill ne sera pas déductible fiscalement.

Transactions non significatives sur une base individuelle

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2017 et 2016, nous avons acquis une participation de 100 % dans plusieurs entreprises qui complètent nos lignes d'activité existantes. Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité des entreprises acquises à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant du faible niveau des actifs corporels par rapport à la capacité des entreprises à générer des bénéfices, des synergies attendues, des avantages d'acquérir des entreprises établies possédant certaines compétences au sein de leurs secteurs et de la présence géographique des entreprises acquises). Une tranche du montant affecté au goodwill pourrait être déductible fiscalement.

Justes valeurs à la date d'acquisition

Les justes valeurs à la date d'acquisition attribuées aux actifs acquis et aux passifs repris sont présentées dans le tableau suivant.

(en millions)	Services mobiles postpayés de Manitoba Telecom Services Inc.	Kroll Computer Systems Inc.	Voxpro Limited ¹	Transactions non significatives sur une base individuelle	Total
Actif					
Actifs courants					
Trésorerie	– \$	1 \$	3 \$	– \$	4 \$
Débiteurs ²	9	3	20	–	32
Autres	7	–	4	1	12
	16	4	27	1	48
Actifs non courants					
Immobilisations corporelles					
Actifs liés au réseau	23	–	–	2	25
Bâtiments et améliorations locatives	–	–	8	–	8
Autres	–	1	8	–	9
Immobilisations incorporelles amortissables ³					
Contrats avec les clients, relations clients (y compris celles liées aux contrats avec les clients) et droits dans un bail	54	26	38	16	134
Logiciels	–	101	–	–	101
	77	128	54	18	277
Total des actifs identifiables acquis	93	132	81	19	325
Passif					
Passifs courants					
Créditeurs et charges à payer	1	1	19	–	21
Facturation par anticipation et dépôts de clients	2	4	–	1	7
Provisions	7	–	–	–	7
	10	5	19	1	35
Passifs non courants					
Provisions	6	3	–	–	9
Autres passifs à long terme	–	–	1	–	1
Impôt sur le résultat différé	18	–	5	–	23
	24	3	6	–	33
Total des passifs repris	34	8	25	1	68
Actifs identifiables nets acquis	59	124	56	18	257
Goodwill	207	126	85	15	433
Actifs nets acquis	266 \$	250 \$	141 \$	33 \$	690 \$
Acquisition effectuée selon le moyen suivant :					
Contrepartie en trésorerie	306 \$	150 \$	58 \$	31 \$	545 \$
Montants courus à recevoir ⁴	(40)	–	–	–	(40)
Créditeurs et charges à payer	–	–	–	2	2
Provisions	–	–	60	–	60
Émission d'actions ordinaires de TELUS Corporation	–	100	–	–	100
Relation préexistante réglée	–	–	23	–	23
	266 \$	250 \$	141 \$	33 \$	690 \$

1 La répartition du prix d'achat, principalement à l'égard de relations clients, n'avait toujours pas été finalisée à la date des présents états financiers consolidés. Comme il est d'usage lors d'une transaction d'acquisition d'entreprise, jusqu'au moment de l'acquisition du contrôle, nous n'avons pas un accès complet aux documents comptables de Voxpro Limited. Après avoir eu le temps suffisant pour examiner les documents comptables de Voxpro Limited, nous prévoyons finaliser notre répartition du prix d'achat.

Avant l'acquisition, nous avons accordé à Voxpro Limited une avance de 23 \$; cette relation préexistante a été réglée à la date du regroupement d'entreprises, sans comptabilisation de profit ni de perte.

2 La juste valeur des débiteurs est égale aux montants contractuels bruts à recevoir et reflète les meilleures estimations à la date d'acquisition des flux de trésorerie contractuels devant être recouverts.

3 Les contrats avec les clients et les relations clients (y compris celles liées aux contrats avec les clients) devraient être amortis sur une période de 8 à 10 ans; les logiciels devraient être amortis sur une période de 10 ans.

4 Le prix total de la transaction dépend du nombre d'abonnés des services mobiles postpayés admissibles acquis. Si le nombre d'abonnés des services mobiles postpayés admissibles acquis est inférieur au nombre cible, le prix total de la transaction sera réduit au prorata. Un montant à recevoir correspondant à l'estimation d'une telle réduction a été inscrit, déduction faite des ajustements connexes.

Dans la mesure où le nombre réel d'abonnés des services mobiles postpayés admissibles acquis est supérieur (inférieur) au nombre prévu dans la répartition du prix d'achat, un tel ajustement du prix des transactions donnerait lieu à une charge (économie) comptabilisée dans les autres produits d'exploitation, reflétant un traitement à titre de dépôt d'une contrepartie éventuelle. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2017, nous avons comptabilisé une variation de la contrepartie éventuelle à recevoir de 26 \$ (note 7). Nous avons inscrit notre meilleure estimation du montant du dépôt de la contrepartie éventuelle que nous prévoyons recouvrer.

Informations pro forma

Les informations supplémentaires pro forma qui suivent représentent certains résultats d'exploitation comme si les acquisitions d'entreprises susmentionnées avaient été effectuées au début de l'exercice 2017.

Exercice clos le 31 décembre 2017 (en millions, sauf les montants par action)	Données présentées ¹	Données pro forma ²
Produits d'exploitation	13 304 \$	13 426 \$
Bénéfice net	1 479 \$	1 474 \$
Bénéfice net par action ordinaire		
De base	2,46 \$	2,45 \$
Dilué	2,46 \$	2,45 \$

- 1 Comme il est présenté, les produits d'exploitation et le bénéfice net comprennent un montant de 49 \$ et de 20 \$, respectivement, en ce qui a trait aux services mobiles postpayés de Manitoba Telecom Services Inc. [en excluant la variation de la contrepartie éventuelle à recevoir (*note 7*)], un montant de 17 \$ et de néant, respectivement, en ce qui a trait aux activités de Kroll Computer Systems Inc., et un montant de 51 \$ et de néant, respectivement, en ce qui a trait aux activités de Voxpro Limited.
- 2 Les montants pro forma reflètent les entreprises acquises. En ce qui concerne les services mobiles postpayés de Manitoba Telecom Services Inc., des ajustements pro forma pour tenir compte des produits et de l'achat de biens et services ne sont pas disponibles, car les systèmes d'information du vendeur n'ont pas été configurés pour saisir ce type d'information. Comme mesure de substitution, les montants liés aux produits et à l'achat de biens et services pour le trimestre clos le 30 juin 2017 ont été utilisés aux fins des données pro forma. Les résultats des entreprises acquises ont été inclus dans nos comptes consolidés de résultat et de résultat global à compter des dates d'acquisition.

Les informations supplémentaires pro forma reposent sur des estimations et des hypothèses qui sont jugées raisonnables. Les informations supplémentaires pro forma ne sont pas nécessairement représentatives de nos résultats financiers consolidés futurs ni des résultats réels qui auraient été réalisés si les acquisitions d'entreprises avaient été effectuées au début des périodes présentées. Les informations supplémentaires pro forma comprennent l'amortissement additionnel des immobilisations incorporelles, les frais de financement et les autres charges supplémentaires découlant des acquisitions, déduction faite des incidences fiscales connexes.

c) Acquisitions d'entreprises après la période de présentation de l'information financière

AlarmForce Industries

Le 4 janvier 2018, nous avons acquis une participation de 100 % dans les clients, les actifs et les activités d'AlarmForce Industries Inc. en Colombie-Britannique, en Alberta et en Saskatchewan, pour une contrepartie en trésorerie d'approximativement 69 millions de dollars. Cette acquisition vise principalement à profiter de notre expertise et de nos infrastructures de télécommunications pour continuer à améliorer les solutions Maison branchée, d'affaires, de sécurité et de santé pour nos clients.

Au 8 février 2018, notre provision initiale pour les actifs identifiables nets acquis était de l'ordre de 10 millions de dollars à 20 millions de dollars. Comme il est d'usage lors d'une transaction d'acquisition d'entreprises, jusqu'au moment de l'acquisition du contrôle, nous n'avions pas un accès complet aux parties pertinentes des documents comptables de AlarmForce Industries. Après avoir eu le temps suffisant pour examiner les parties pertinentes des documents comptables de AlarmForce Industries et après avoir obtenu de nouvelles informations sur les faits et circonstances connexes à la date d'acquisition, nous ajusterons les montants provisoires pour tenir compte des actifs identifiables acquis et des passifs repris et ainsi finaliser notre répartition du prix d'achat.

Xavient Information Systems

Le 6 février 2018, par l'entremise de notre filiale TELUS International (Cda) Inc., nous avons acquis une participation de 65 % dans Xavient Information Systems, un groupe de sociétés offrant des services-conseils en matière de technologies de l'information et des services de logiciels et ayant des établissements aux États-Unis et en Inde, pour une contrepartie se composant d'un montant en trésorerie d'environ 144 millions de dollars (115 millions de dollars US) et d'actions ordinaires de TELUS International (Cda) Inc. d'un montant d'environ 19 millions de dollars (15 millions de dollars US). Cet investissement visait à accroître notre capacité à fournir des services complexes et d'une plus grande valeur en matière de technologies de l'information, à améliorer nos ventes connexes et nos capacités en matière de solutions, ainsi qu'à acquérir des capacités de redondance multisites pour soutenir d'autres installations.

En ce qui a trait à la participation de 65 % acquise dans l'entreprise, nous avons parallèlement fourni une option de vente position vendeur aux actionnaires vendeurs restants; l'option de vente position vendeur relative à la tranche restante de 35 % de la participation économique pourrait être exercée au plus tard le 31 décembre 2020. La juste valeur en date de l'acquisition des actions faisant l'objet des options de vente détenues par les actionnaires ne détenant pas le contrôle pouvant être vendues sera comptabilisée à titre de provision pour le trimestre clos le 31 mars 2018. À l'heure actuelle, nous estimons que cette juste valeur serait de l'ordre de 150 millions de dollars (120 millions de dollars US). Aussi, parallèlement à notre acquisition de la participation initiale de 65 %, les actionnaires ne détenant pas le contrôle nous ont fourni une option d'achat position acheteur, qui reflète l'essentiel des modalités prévues par l'option de vente position vendeur.

Au 8 février 2018, notre provision initiale pour les actifs identifiables nets acquis était de l'ordre de 95 millions de dollars à 125 millions de dollars (de 75 millions de dollars US à 100 millions de dollars US). Comme il est d'usage lors d'une transaction d'acquisition d'entreprises, jusqu'au moment de l'acquisition du contrôle, nous n'avions pas un accès complet aux documents comptables de Xavient Information Systems. Après avoir eu le temps suffisant pour examiner les documents comptables de Xavient Information Systems et après avoir obtenu de nouvelles informations sur les faits et circonstances connexes à la date d'acquisition, nous ajusterons les montants provisoires pour tenir compte des actifs identifiables acquis et des passifs repris et ainsi finaliser notre répartition du prix d'achat.

d) Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée – licences de spectre

Nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée comprennent les licences de spectre octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada qui sont utilisées pour fournir les services sans fil mobiles et fixes. Les modalités des licences de spectre laissent entendre que les licences de spectre seront vraisemblablement renouvelées. Nous prévoyons que nos licences de spectre seront renouvelées tous les 20 ans, suivant un examen de notre conformité aux modalités des licences. En plus de l'utilisation habituelle, nos spectres ayant obtenu une licence peuvent être utilisés pour les technologies prévues et les nouvelles technologies. En raison de notre évaluation de la combinaison de ces importants facteurs, nous considérons actuellement que nos licences de spectre ont une durée d'utilité indéterminée. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'un jugement important pour nous.

e) Test de dépréciation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill

Généralités

Comme le mentionne la *note 1 i)*, la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill fait périodiquement l'objet d'un test de dépréciation. Comme le mentionne la *note 1 b)*, ce test représente une estimation importante pour nous, tout en exigeant que des jugements importants soient posés.

La valeur comptable attribuée des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill est présentée dans le tableau suivant.

Aux 31 décembre (en millions)	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée		Goodwill		Total	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Services mobiles	8 693 \$	8 693 \$	2 860 \$	2 647 \$	11 553 \$	11 340 \$
Services filaires	–	–	1 357	1 140	1 357	1 140
	8 693 \$	8 693 \$	4 217 \$	3 787 \$	12 910 \$	12 480 \$

Les valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie ont été déterminées en se fondant sur le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de cession. Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Les valeurs recouvrables au titre de la juste valeur diminuée des coûts de cession sont classées dans le niveau 3 des évaluations à la juste valeur.

Nous validons nos résultats du calcul de la valeur recouvrable au moyen d'une approche fondée sur le marché et d'examen analytiques des faits du secteur et de certains faits qui nous sont particuliers. La méthode fondée sur le marché emploie des estimations consensuelles sur le marché, au moment où le test est effectué, ainsi que les cours à la Bourse pour des sociétés américaines et canadiennes exerçant leurs activités dans le même secteur. De plus, nous nous assurons que les évaluations combinées des unités génératrices de trésorerie sont raisonnables d'après nos valeurs de marché courantes (au moment où le test est effectué).

Hypothèses clés

Le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de cession et le calcul de la valeur d'utilité utilisent tous deux des projections au titre des flux de trésorerie actualisés qui emploient les hypothèses clés suivantes : projections au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance (qui incluent des jugements relatifs à la répartition des dépenses d'investissement futures afin de prendre en charge les activités des secteurs des services mobiles et des services filaires); des hypothèses et des estimations connexes liées au risque économique quant à la probabilité de l'atteinte des mesures et des indicateurs clés; des estimations des dépenses d'investissement générationnelles futures au titre des infrastructures; et du coût moyen pondéré futur du capital. Nous prenons en compte une fourchette de montants raisonnablement possibles pouvant servir pour les hypothèses clés et décidons des montants qui représentent les meilleures estimations de la direction à l'égard des montants du marché. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications aux hypothèses clés de manière à ce qu'elles reflètent la conjoncture actuelle (au moment où le test a été effectué), la mise à jour des informations

historiques utilisées pour formuler les hypothèses clés et les révisions (le cas échéant) apportées à nos notations.

Les hypothèses clés des projections des flux de trésorerie sont fondées sur nos prévisions financières approuvées qui couvrent une période de trois ans et qui sont actualisées, aux fins du test annuel de décembre 2017, à un taux nominal après impôt consolidé de 7,0 % (2016 – 7,0 %). Pour le test de dépréciation, après la période de projections de trois ans, les flux de trésorerie font l'objet d'une extrapolation en utilisant, aux fins du test annuel de décembre 2017, les taux de croissance perpétuels de 2,25 % (2016 – 2,0 %) pour chaque unité génératrice de trésorerie du secteur des services mobiles et pour l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services filaires; ces taux de croissance ne dépassent pas les taux moyens de croissance à long terme observés au sein des marchés dans lesquels nous exerçons nos activités.

Nous sommes d'avis que toute variation *raisonnablement possible* à l'égard des hypothèses clés sur lesquelles le calcul des valeurs recouvrables de nos unités génératrices de trésorerie est fondé ne fera pas en sorte que les valeurs comptables des unités génératrices de trésorerie (incluant les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à chacune des unités génératrices de trésorerie) seront supérieures à leurs valeurs recouvrables. Si les meilleures estimations de la direction à l'égard des hypothèses clés devaient différer *de manière défavorable* par rapport à la conjoncture réelle observée dans l'avenir et que les répercussions défavorables sur les flux de trésorerie qui en découlent devaient être importantes, nous pourrions avoir à constater une perte de valeur significative relativement à nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et à notre goodwill.

Analyses de sensibilité

Des analyses de sensibilité ont été effectuées dans le cadre du test de dépréciation annuel de décembre 2017, dont l'un des éléments était les variations hypothétiques du coût moyen pondéré futur du capital. Les essais dans des conditions critiques supposaient un scénario de légère baisse des flux de trésorerie annuels, toutes les autres hypothèses étant maintenues constantes; selon ce scénario, nous continuerions d'être en mesure de recouvrer la valeur comptable de nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et de notre goodwill dans un avenir prévisible.

19 Contrats de location

Nous occupons des locaux loués dans divers emplacements et disposons de droits d'utilisation des terrains, des bâtiments et de l'équipement aux termes de contrats de location simple. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2017, les charges liées aux contrats de location simple de biens immobiliers et de véhicules automobiles, déduction faite de l'amortissement des

profits différés sur les opérations de cession-bail de bâtiments et des coûts d'occupation liés aux biens immobiliers loués, ont été de 191 millions de dollars (2016 – 176 millions de dollars); les coûts d'occupation liés aux biens immobiliers loués ont totalisé 128 millions de dollars (2016 – 133 millions de dollars).

Comme il est précisé à la *note 16*, nous avons regroupé nos biens immobiliers abritant les services administratifs et, dans certains cas, cela a donné lieu à la sous-location de terrains et de bâtiments. Les paiements minimaux futurs aux termes des contrats de location simple s'établissent comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	2017			2016		
	Contrats de location simple conclus avec des bailleurs sans lien de dépendance ¹	Contrats de location simple conclus avec des bailleurs qui sont des parties liées ²	Total	Contrats de location simple conclus avec des bailleurs sans lien de dépendance ¹	Contrats de location simple conclus avec des bailleurs qui sont des parties liées ²	Total
Exercices se clôturant						
D'ici 1 an	218 \$	6 \$	224 \$	211 \$	6 \$	217 \$
D'ici 2 ans	191	12	203	192	6	198
D'ici 3 ans	169	13	182	171	12	183
D'ici 4 ans	147	13	160	147	13	160
D'ici 5 ans	122	13	135	125	13	138
Par la suite	534	208	742	599	220	819
	1 381 \$	265 \$	1 646 \$	1 445 \$	270 \$	1 715 \$

1 Dans ce tableau, les montants non significatifs des encaissements minimaux découlant des sous-contrats de location simple de terrains et bâtiments ont été portés en déduction des paiements minimaux aux termes des contrats de location. Les paiements minimaux aux termes des contrats de location excluent les coûts d'occupation et, par conséquent, ils seront différents des montants futurs présentés relativement aux charges liées aux contrats de location simple. Au 31 décembre 2017, les engagements relativement aux coûts d'occupation en vertu des contrats de location simple totalisaient 816 \$ (2016 – 869 \$).

2 Tel qu'il est décrit à la *note 21 c)*, nous avons conclu des contrats de location avec les coentreprises immobilières. Ce tableau comprend la totalité des paiements minimaux à effectuer aux termes des contrats de location. Une tranche de 109 \$ du montant total (2016 – 112 \$) est attribuable à notre participation économique dans les coentreprises immobilières, et un montant de 156 \$ (2016 – 158 \$) est attribuable aux participations économiques de nos associés dans les coentreprises immobilières.

Du montant total ci-dessus, au 31 décembre 2017 :

- Une tranche d'environ 33 % (2016 – 34 %) concernait nos cinq plus importants baux, qui visaient tous des locaux pour bureaux selon des durées variées et comportaient des dates d'expiration s'échelonnant de 2024 à 2036 (2016 – dates d'expiration s'échelonnant de 2024 à 2036); la durée moyenne pondérée résiduelle de ces contrats est d'environ 13 ans (2016 – 14 ans).
- Une tranche d'environ 29 % (2016 – 30 %) concernait les contrats de location relatifs à des emplacements dotés d'équipement de communications sans fil; la durée moyenne pondérée résiduelle de ces contrats est d'environ 17 ans (2016 – 17 ans).

La plupart de nos contrats de location visant des biens immobiliers que nous utilisons comme bureaux ou installations réseau (y compris l'emplacement doté d'équipement de communications mobile) sont habituellement assortis d'options de prorogation auxquelles nous avons recours pour protéger notre investissement dans les améliorations locatives (y compris l'équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles) ou qui reflètent l'importance des actifs locatifs faisant l'objet de droits d'utilisation sous-jacents pour nos activités.

Se reporter à la *note 2 b)* pour des détails sur les modifications importantes apportées aux IFRS de l'IASB qui n'ont pas encore prise d'effet et qui n'ont pas encore été mises en application, mais qui auront une incidence importante sur le moment auquel les charges liées aux contrats de location simple sont comptabilisées, sur leur comptabilisation aux états consolidés de la situation financière, ainsi que sur leur classement dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global et dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

20 Autres actifs à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2017	2016
Actif au titre des régimes de retraite	15 a)	156 \$	358 \$
Placements		41	62
Contrats d'entretien payés d'avance		57	62
Avances aux coentreprises immobilières	21 c)	47	21
Coentreprises immobilières	21 c)	15	30
Autres		105	107
		421 \$	640 \$

21 Coentreprises immobilières

a) Généralités

En 2011, nous avons conclu un partenariat à parts égales avec une partie sans lien de dépendance, aux fins du projet Jardin TELUS, un projet de réaménagement se composant d'un immeuble d'habitation en copropriété et d'un immeuble commercial et de commerces de détail situés à Vancouver, en Colombie-Britannique. TELUS est un des locataires de Jardin TELUS, qui est désormais notre siège social mondial. La nouvelle tour de bureaux a obtenu la certification LEED (d'après l'anglais *Leadership in Energy and Environmental Design*) Platine de 2009, et la nouvelle tour d'habitation

en copropriété avoisinante a été construite conformément à la norme LEED Or.

En 2013, nous avons conclu un partenariat à parts égales avec deux parties sans lien de dépendance (dont l'une est notre partenaire de Jardin TELUS), aux fins d'un projet visant le réaménagement d'un complexe qui se composera d'un immeuble d'habitation, et d'un immeuble commercial et de commerces de détail, appelé TELUS Sky, à Calgary, en Alberta. La nouvelle tour, dont la construction devrait prendre fin en 2019, sera construite conformément à la norme LEED Platine.

b) Information financière résumée des coentreprises immobilières

Aux 31 décembre (en millions)	2017	2016
Actif		
Actifs courants		
Trésorerie et placements temporaires, montant net	20 \$	15 \$
Dépôts entiers pour des incitations à la prise à bail et privilèges	1	5
Dépôts relatifs à des contrats de vente détenus par un fiduciaire sans lien de dépendance	–	2
Autres	4	6
Biens en voie de développement – Habitations en copropriété (soumises à des contrats de vente)	–	13
	25	41
Actifs non courants		
Biens en voie de développement – Immeuble de placement	194	121
Immeuble de placement	256	261
	450	382
	475 \$	423 \$

Aux 31 décembre (en millions)	2017	2016
Passif et capitaux propres		
Passifs courants		
Créditeurs et charges à payer	13 \$	18 \$
Dépôts relatifs à des contrats de vente À payer	–	3
Détenus par un fiduciaire sans lien de dépendance	–	2
Tranche courante d'un emprunt hypothécaire portant intérêt à 3,7 % et d'obligations de premier rang garanties portant intérêt à 3,4 %	5	4
Retenues de garantie au titre de la construction	10	7
	28	34
Passifs non courants		
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction	141	63
Emprunt hypothécaire portant intérêt à 3,7 % et arrivant à échéance en septembre 2024	27	–
Obligations de premier rang garanties portant intérêt à 3,4 % et arrivant à échéance en juillet 2025	208	213
	376	276
Passifs	404	310
Capitaux propres		
TELUS ¹	29	48
Autres associés	42	65
	71	113
	475 \$	423 \$

1 Les montants comptabilisés par les coentreprises immobilières au titre des capitaux propres diffèrent de ceux que nous avons comptabilisés en raison du montant des profits différés sur nos biens immobiliers investis et de la provision pour moins-value que nous avons comptabilisée en excédent de la provision pour moins-value comptabilisée par une des coentreprises immobilières.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2017	2016
Produits		
Produits tirés de l'immeuble de placement	34 \$	34 \$
Produits tirés de la vente d'habitations en copropriété	19 \$	262 \$
Dotation aux amortissements	8 \$	8 \$
Charges d'intérêts ¹	8 \$	10 \$
Bénéfice net (perte nette) et bénéfice global (perte globale) ²	(6)\$	72 \$

1 Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2017, les coentreprises immobilières ont comptabilisé à l'actif des coûts de financement de 3 \$ (2016 – 4 \$).

2 Étant donné que les coentreprises immobilières sont des partenariats, aucune charge d'impôt sur le résultat des associés n'est constituée au moment de déterminer le bénéfice net (la perte nette) et le bénéfice global (la perte globale) des coentreprises immobilières.

c) Nos activités liées aux coentreprises immobilières

Nos activités liées aux placements dans des coentreprises immobilières sont présentées dans le tableau ci-après.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2017			2016		
	Prêts et créances ¹	Capitaux propres ²	Total	Prêts et créances ¹	Capitaux propres ²	Total
Liés aux comptes de résultat et de résultat global des coentreprises immobilières						
Bénéfice global (perte globale) qui nous est attribuable ³	– \$	2 \$	2 \$	– \$	33 \$	33 \$
Liés aux états de la situation financière des coentreprises immobilières						
Éléments n'ayant aucune incidence sur les flux de trésorerie présentés à l'heure actuelle						
Comptabilisation du profit initialement différé sur nos biens immobiliers initialement investis	–	1	1	–	8	8
Coûts de financement que nous avons facturés liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction et autres (note 7)	–	–	–	1	–	1
Flux de trésorerie de la période considérée						
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction						
Sommes avancées	26	–	26	33	–	33
Montants remboursés	–	–	–	(63)	–	(63)
Coûts de financement qui nous ont été payés	–	–	–	(1)	–	(1)
Remboursement des fonds avancés	–	–	–	(18)	–	(18)
Fonds qui nous ont été remboursés et bénéfices distribués	–	(18)	(18)	–	(21)	(21)
Augmentation (diminution) nette	26	(15)	11	(48)	20	(28)
Valeur comptable des coentreprises immobilières						
Solde au début	21	30	51	69	25	94
Provision pour moins-value	–	–	–	–	(15)	(15)
Solde à la fin	47 \$	15 \$	62 \$	21 \$	30 \$	51 \$

1 Les prêts et créances sont inclus dans nos états consolidés de la situation financière à titre d'avances aux coentreprises immobilières et se composent des avances en vertu des facilités de crédit aux fins des travaux de construction (se reporter à la note 21 d), ainsi que d'un prêt hypothécaire de 18 \$ sur la tour d'habitation en copropriété Jardin TELUS jusqu'à son remboursement au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2016.

2 Nous comptabilisons notre participation dans les coentreprises immobilières au moyen de la méthode de la mise en équivalence.

3 Étant donné que les coentreprises immobilières sont des partenariats, aucune charge d'impôt sur le résultat des associés n'est constituée au moment de déterminer le bénéfice net (la perte nette) et le bénéfice global (la perte globale) des coentreprises immobilières. La charge d'impôt sur le résultat est constituée au moment de déterminer le bénéfice global (la perte globale) qui nous est attribuable.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2017, la coentreprise immobilière Jardin TELUS a comptabilisé un montant de 12 millions de dollars (2016 – 11 millions de dollars) au titre des produits tirés de la location de la tour de bureaux du projet Jardin TELUS. La moitié de ce montant est attribuable à notre participation économique dans la coentreprise immobilière, et l'autre moitié est attribuable à la participation économique de notre associé dans la coentreprise immobilière.

d) Engagements et passifs éventuels

Engagements au titre des travaux de construction

La coentreprise immobilière TELUS Sky prévoit engager des dépenses totalisant environ 400 millions de dollars aux fins de la construction d'une tour à usage mixte. Au 31 décembre 2017, les engagements contractuels de la coentreprise immobilière jusqu'en 2019 au titre des travaux de construction s'élevaient à environ 82 millions de dollars (2016 – 121 millions de dollars jusqu'en 2018).

Facilités de crédit aux fins des travaux de construction

La coentreprise immobilière TELUS Sky a une convention de crédit avec trois institutions financières canadiennes (en leur qualité de coprêteur à 66⅔ %) et avec TELUS Corporation (en sa qualité de coprêteur à 33⅓ %) qui prévoit un financement de 342 millions de dollars aux fins des travaux de construction liés à ce projet. La coentreprise immobilière Jardin TELUS avait une convention de crédit avec deux institutions financières canadiennes (en leur qualité de coprêteur à 50 %) et avec TELUS Corporation (en sa qualité de coprêteur à 50 %) qui prévoyait un financement aux fins des travaux de construction liés à ce projet d'immeuble en copropriété. Au 31 décembre 2016, tous les soldes impayés avaient été remboursés.

Les facilités de crédit aux fins des travaux de construction comportent les déclarations de financement liées aux travaux de construction de biens immobiliers, les garanties et les clauses restrictives habituelles et sont garanties par des débiteures à vue constituant des charges hypothécaires de premier rang fixes et flottantes grevant les biens immobiliers sous-jacents. Les facilités de crédit aux fins des travaux de construction sont disponibles sous forme d'acceptations bancaires ou de prêts à taux préférentiel, et portent intérêt à des taux analogues aux taux dont sont assorties des facilités de financement aux fins de construction similaires.

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2017	2016
Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction – TELUS Corporation			
Non utilisées	4 c)	67 \$	93 \$
Avances		47	21
		114	114
Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction – Autres			
		228	228
		342 \$	342 \$

22 Emprunts à court terme

Le 26 juillet 2002, une de nos filiales, TELUS Communications Inc., a conclu une convention avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque de l'annexe I, aux termes de laquelle elle est en mesure de vendre une participation dans certaines créances clients, sous réserve d'un montant maximal de 500 millions de dollars (2016 – 500 millions de dollars). Cette convention de titrisation à rechargement arrive à expiration le 31 décembre 2018 et exige qu'un produit en trésorerie minimal de 100 millions de dollars soit tiré de la vente mensuelle de participations dans certaines créances clients. TELUS Communications Inc. est tenue de maintenir au moins la notation BB (2016 – BB) attribuée par Dominion Bond Rating Service, sinon la fiducie de titrisation pourra exiger la résiliation du programme de vente avant la fin de la durée.

Lorsque nous cédonos nos créances clients, nous conservons des comptes de réserve à titre de droits conservés dans les créances titrisées et les droits de gestion. Au 31 décembre 2017, nous avons vendu à la fiducie (mais continuons de comptabiliser) des créances clients d'un montant de 119 millions de dollars (2016 – 116 millions de dollars). Les emprunts à court terme de 100 millions de dollars (2016 – 100 millions de dollars) se composent de montants qui nous ont été avancés par la fiducie de titrisation sans lien de dépendance à la suite de la cession de créances clients.

Les montants prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales constituaient le reste des emprunts à court terme (le cas échéant).

23 Créanciers et charges à payer

Aux 31 décembre (en millions)	2017	2016
Charges à payer	1 066 \$	1 013 \$
Paie et autres charges salariales connexes	403	460
Passif lié aux unités d'actions restreintes	66	55
	1 535	1 528
Dettes fournisseurs	717	578
Intérêts à payer	147	144
Autres	61	80
	2 460 \$	2 330 \$

24 Facturation par anticipation et dépôts de clients

Aux 31 décembre (en millions)	2017	2016
Facturation par anticipation	747 \$	697 \$
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients	13	17
Dépôts des clients	21	15
Comptes de report réglementaires	1	8
	782 \$	737 \$

25 Provisions

(en millions)	Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations	Provisions liées au personnel	Options de vente position vendeur	Autres	Total
Au 1 ^{er} janvier 2016	377 \$	109 \$	46 \$	98 \$	630 \$
Ajouts ¹	15	113	17	54	199
Utilisation	(9)	(141)	(54)	(41)	(245)
Reprise	–	(4)	–	(8)	(12)
Effet des intérêts ²	(44)	–	1	–	(43)
Incidence des taux de change	–	–	(10)	–	(10)
Au 31 décembre 2016	339	77	–	103	519
Ajouts ¹	13	39	71	58	181
Utilisation	(6)	(75)	–	(40)	(121)
Reprise ³	(53)	(5)	(11)	(1)	(70)
Effet des intérêts ²	58	–	2	–	60
Incidence des taux de change	–	–	1	–	1
Au 31 décembre 2017	351 \$	36 \$	63 \$	120 \$	570 \$
Courantes	11 \$	76 \$	– \$	37 \$	124 \$
Non courantes	328	1	–	66	395
Au 31 décembre 2016	339 \$	77 \$	– \$	103 \$	519 \$
Courantes	6 \$	35 \$	– \$	37 \$	78 \$
Non courantes	345	1	63	83	492
Au 31 décembre 2017	351 \$	36 \$	63 \$	120 \$	570 \$

1 Les ajouts au titre des provisions liées au personnel sont présentés déduction faite de la rémunération fondée sur des actions d'un montant de (7) \$ (2016 – 4 \$).

2 La différence de 47 \$ [2016 – (55) \$] entre l'effet des intérêts dans le présent tableau et le montant présenté à la note 9 concerne les variations des taux d'actualisation applicables à la provision, cette différence étant incluse dans le coût des actifs connexes en l'incluant dans les (en la portant en réduction des) ajouts détaillés à la note 17.

3 La reprise de l'option de vente position vendeur constitue un ajustement à la répartition du prix d'achat de Voxpro Limited présentée à la note 18 b).

Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations

Nous établissons des provisions pour les passifs liés à la mise hors service d'immobilisations corporelles lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Nous prévoyons que les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers auront lieu aux alentours des dates où ces actifs sont mis hors service.

Provisions liées au personnel

Les provisions liées au personnel ont principalement trait aux activités de restructuration (comme il est expliqué à la note 16 b). Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers est essentiellement de nature à court terme.

Options de vente position vendeur

Parallèlement à certaines acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour des options de vente position vendeur relativement à des participations ne donnant pas le contrôle. Aucune sortie de trésorerie au titre des options de vente position vendeur en cours au 31 décembre 2017 ne devrait avoir lieu avant 2021, moment où elles peuvent commencer à être exercées.

Autres

Les provisions pour autres éléments comprennent les provisions au titre des réclamations juridiques, des activités de restructuration liées à des personnes qui ne sont pas des employés (comme il est expliqué plus en détail à la note 16), des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires liés à des acquisitions d'entreprises. À l'exception de ce qui est décrit dans le texte qui suit, nous prévoyons que les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers surviendront sur une période indéterminée s'échelonnant sur plusieurs années.

Comme il est expliqué plus en détail à la note 29, nous faisons l'objet d'un certain nombre de réclamations juridiques et nous sommes au courant de certaines autres réclamations juridiques éventuelles à notre égard. En ce qui concerne les réclamations juridiques, nous établissons des provisions, lorsque celles-ci sont justifiées, après avoir tenu compte des évaluations juridiques, de l'information dont nous disposons actuellement et de la possibilité de bénéficier de recours. Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie liées aux réclamations juridiques ne peut être raisonnablement déterminé.

En ce qui a trait à certaines acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour une contrepartie éventuelle, des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires acquis. Des sorties de trésorerie à l'égard des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires acquis doivent se produire jusqu'au milieu de 2018.

26 Dette à long terme

a) Éléments de la dette à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2017	2016
Billets de TELUS Corporation	26 b)	11 561 \$	11 367 \$
Papier commercial de TELUS Corporation	26 c)	1 140	613
Déventures de TELUS Communications Inc.	26 e)	620	619
Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	26 f)	339	332
Dette à long terme		13 660 \$	12 931 \$
Tranche courante		1 404 \$	1 327 \$
Tranche non courante		12 256	11 604
Dette à long terme		13 660 \$	12 931 \$

b) Billets de TELUS Corporation

Les billets sont des obligations de premier rang non garanties et non subordonnées qui ont égalité de rang de paiement avec toutes nos obligations non garanties et non subordonnées existantes ou futures et ont priorité de paiement sur toute notre dette subordonnée existante ou future, mais sont réellement subordonnées à toute obligation existante ou future de nos filiales, ou garanties par ces dernières. Les actes de fiducie régissant les billets contiennent certaines clauses restrictives qui, entre autres, limitent notre capacité et celle de certaines de nos filiales de donner des garanties à l'égard de la dette, d'effectuer des transactions de vente et de cession-bail, et de contracter de nouvelles dettes.

Série ¹	Émis	Échéance	Prix d'émission	Taux d'intérêt effectif ²	Montant nominal en capital		Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation	
					Émis initialement	En circulation à la date des états financiers	Points de base	Date d'expiration
Billets à 4,95 % de série CD	Mars 2007	Mars 2017	999,53 \$	4,96 %	700 M\$	Néant	24 ³	s.o.
Billets à 5,05 % de série CG ⁴	Décembre 2009	Décembre 2019	994,19 \$	5,13 %	1,0 G\$	1,0 G\$	45,5 ³	s.o.
Billets à 5,05 % de série CH ⁴	Juillet 2010	Juillet 2020	997,44 \$	5,08 %	1,0 G\$	1,0 G\$	47 ³	s.o.
Billets à 3,35 % de série CJ ⁴	Décembre 2012	Mars 2023	998,83 \$	3,36 %	500 M\$	500 M\$	40 ⁵	15 déc. 2022
Billets à 3,35 % de série CK ⁴	Avril 2013	Avril 2024	994,35 \$	3,41 %	1,1 G\$	1,1 G\$	36 ⁵	2 janv. 2024
Billets à 4,40 % de série CL ⁴	Avril 2013	Avril 2043	997,68 \$	4,41 %	600 M\$	600 M\$	47 ⁵	1 ^{er} oct. 2042
Billets à 3,60 % de série CM ⁴	Novembre 2013	Janvier 2021	997,15 \$	3,65 %	400 M\$	400 M\$	35 ³	s.o.
Billets à 5,15 % de série CN ⁴	Novembre 2013	Novembre 2043	995,00 \$	5,18 %	400 M\$	400 M\$	50 ⁵	26 mai 2043
Billets à 3,20 % de série CO ⁴	Avril 2014	Avril 2021	997,39 \$	3,24 %	500 M\$	500 M\$	30 ⁵	5 mars 2021
Billets à 4,85 % de série CP ⁴	Multiple ⁶	Avril 2044	987,91 \$ ⁶	4,93 % ⁶	500 M\$ ⁶	900 M\$ ⁶	46 ⁵	5 oct. 2043
Billets à 3,75 % de série CQ ⁴	Septembre 2014	Janvier 2025	997,75 \$	3,78 %	800 M\$	800 M\$	38,5 ⁵	17 oct. 2024
Billets à 4,75 % de série CR ⁴	Septembre 2014	Janvier 2045	992,91 \$	4,80 %	400 M\$	400 M\$	51,5 ⁵	17 juill. 2044
Billets à 1,50 % de série CS ⁴	Mars 2015	Mars 2018	999,62 \$	1,51 %	250 M\$	250 M\$	s.o. ⁷	s.o.
Billets à 2,35 % de série CT ⁴	Mars 2015	Mars 2022	997,31 \$	2,39 %	1,0 G\$	1,0 G\$	35,5 ⁵	28 févr. 2022
Billets à 4,40 % de série CU ⁴	Mars 2015	Janvier 2046	999,72 \$	4,40 %	500 M\$	500 M\$	60,5 ⁵	29 juill. 2045
Billets à 3,75 % de série CV ⁴	Décembre 2015	Mars 2026	992,14 \$	3,84 %	600 M\$	600 M\$	53,5 ⁵	10 déc. 2025
Billets à 2,80 % libellés en dollars américains ^{4,8}	Septembre 2016	Février 2027	991,89 \$ US	2,89 %	600 M\$ US	600 M\$ US	20 ⁹	16 nov. 2026
Billets à 3,70 % libellés en dollars américains ^{4,10}	Mars 2017	Septembre 2027	998,95 \$ US	3,71 %	500 M\$ US	500 M\$ US	20 ⁹	15 juin 2027
Billets à 4,70 % de série CW ⁴	Mars 2017	Mars 2048	990,65 \$	4,76 %	325 M\$	325 M\$	58,5 ⁵	6 sept. 2047

- Les intérêts sont payables semestriellement.
- Le taux d'intérêt effectif correspond au taux que les billets rapporteraient à un premier détenteur de titres d'emprunt si ces derniers étaient détenus jusqu'à leur échéance.
- Les billets sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du montant en capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.
- Nous devons faire une offre de rachat de ces billets à un prix correspondant à 101 % de leur montant en capital majoré de l'intérêt couru et impayé à la date de rachat à la survenance d'un événement déclencheur de changement de contrôle, comme il est décrit dans l'acte de fiducie supplémentaire.
- À tout moment avant les dates d'échéance respectives mentionnées dans le tableau, les billets sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, calculée sur la période allant jusqu'à l'échéance sauf dans le cas des séries CT et CU pour lesquelles elle est calculée sur la période allant jusqu'à la date d'expiration relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation. À partir des dates d'expiration respectives mentionnées dans le tableau relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, les billets sont remboursables par anticipation en totalité, mais non en partie, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours à un prix de remboursement par anticipation égal à 100 % des montants en capital respectifs.
- Des billets à 4,85 % de série CP d'un montant de 500 millions de dollars ont été émis en avril 2014 à un prix d'émission de 998,74 \$ et à un taux d'intérêt effectif de 4,86 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en décembre 2015, et des billets supplémentaires d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis à un prix d'émission de 974,38 \$ et à un taux d'intérêt effectif de 5,02 %.
- Les billets ne sont pas rachetables à notre gré, sauf en cas de certaines modifications apportées aux lois fiscales.
- Nous avons eu recours à un dérivé de change (un swap de devises) qui a effectivement servi à convertir les paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en dollars canadiens relativement auxquelles le taux d'intérêt fixe est de 2,95 % et le montant émis et en circulation est de 792 millions de dollars (reflétant un taux de change fixe de 1,3205 \$).
- À tout moment avant les dates d'échéance respectives mentionnées dans le tableau, les billets sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du taux ajusté des bons du Trésor américain, majoré de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, calculée sur la période allant jusqu'à la date d'expiration relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation. À partir des dates d'expiration respectives mentionnées dans le tableau relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, les billets sont remboursables par anticipation en totalité, mais non en partie, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours à des prix de remboursement par anticipation égaux à 100 % des montants en capital respectifs.
- Nous avons eu recours à un dérivé de change (un swap de devises) qui a effectivement servi à convertir les paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en dollars canadiens relativement auxquelles le taux d'intérêt fixe est de 3,41 % et le montant émis et en circulation est de 667 millions de dollars (reflétant un taux de change fixe de 1,3348 \$).

c) Papier commercial de TELUS Corporation

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit consortial de 2,25 milliards de dollars (se reporter à la note 26 d) qui sera utilisé aux fins générales de la société, notamment à titre de dépenses d'investissement et de placements. Ce programme nous permet d'émettre à tout moment du papier commercial, sous réserve du respect de conditions en matière de notation, d'un montant maximal global de 1,4 milliard de dollars (2016 – 1,4 milliard de dollars). Les contrats de change à terme sont utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial libellé en dollars américains. La dette sous forme de papier commercial est exigible dans un délai de un an et est classée à titre de tranche courante de la dette à long terme, étant donné que les montants sont entièrement soutenus et que nous prévoyons qu'ils continueront d'être soutenus par la facilité de crédit renouvelable qui ne comporte aucune exigence de remboursement au cours de la prochaine année. Au 31 décembre 2017, l'encours du papier commercial s'établissait à 1 140 millions de dollars, lequel était libellé en dollars américains (908 millions de dollars US), avec un taux d'intérêt effectif moyen pondéré de 1,83 %, arrivant à échéance en avril 2018.

d) Facilité de crédit de TELUS Corporation

Au 31 décembre 2017, TELUS Corporation avait une facilité de crédit bancaire renouvelable non garantie de 2,25 milliards de dollars, venant à échéance le 31 mai 2021, avec un consortium d'institutions financières, qui servira aux fins générales de la société, notamment pour soutenir le papier commercial.

e) Débentures de TELUS Communications Inc.

Les débentures des séries 3 et 5 ont été émises par BC TEL, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 31 mai 1990. Les débentures de série B ont été émises par AGT Limited, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 24 août 1994, ainsi que d'un acte de fiducie supplémentaire daté du 22 septembre 1995.

Série ¹	Émis	Échéance	Prix d'émission	Montant nominal en capital		Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation (points de base)
				Émis initialement	En circulation à la date des états financiers	
Débentures à 10,65 % de série 3	Juin 1991	Juin 2021	998,00 \$	175 M\$	175 M\$	s.o. (non rachetables)
Débentures à 9,65 % de série 5 ²	Avril 1992	Avril 2022	972,00 \$	150 M\$	249 M\$	s.o. (non rachetables)
Débentures à 8,80 % de série B	Septembre 1995	Septembre 2025	995,10 \$	200 M\$	200 M\$	15 ³

¹ Les intérêts sont payables semestriellement.

² Les débentures de série 4 étaient échangeables contre des débentures de série 5, au gré du porteur, à compter du 8 avril de chaque année au cours de la période de quatre ans allant de 1996 à 1999. Des débentures de série 4 d'un montant de 99 millions de dollars ont été échangées contre des débentures de série 5.

³ À tout moment avant les dates d'échéance respectives mentionnées dans le tableau, les débentures sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des débentures, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.

Les débentures sont devenues des obligations de TELUS Communications Inc. aux termes d'un regroupement effectué le 1^{er} janvier 2001. Ces débentures ne sont garanties par aucune hypothèque, aucun nantissement ni aucune autre charge et sont assujetties à certaines clauses restrictives, notamment à une sûreté négative et à une limite sur l'émission de dette supplémentaire en fonction du ratio dette nette/total des capitaux investis et d'un test de couverture des intérêts. Avec prise d'effet le 12 juin 2009, TELUS Corporation a garanti le paiement du capital et des intérêts des débentures.

La facilité de crédit de TELUS Corporation porte intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux des acceptations bancaires ou au taux interbancaire offert à Londres (« LIBOR ») (tous ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables. La facilité de crédit comporte les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios mesurés à la clôture des trimestres financiers. En vertu de ces deux exigences, notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation ne doit pas être supérieur à 4,00:1,00, et notre ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur les charges d'intérêts ne doit pas être inférieur à 2,00:1,00, selon le sens donné à tous ces ratios en vertu de la facilité de crédit.

L'accès continu à la facilité de crédit de TELUS Corporation n'est pas assuré jecti au maintien par TELUS Corporation d'une notation du crédit en particulier.

Aux 31 décembre (en millions)	2017	2016
Montant net disponible	1 110 \$	1 637 \$
Soutien du papier commercial	1 140	613
Montant brut disponible	2 250 \$	2 250 \$

Au 31 décembre 2017, nous affichions des lettres de crédit en cours de 224 millions de dollars (2016 – 210 millions de dollars), lesquelles ont été émises en vertu de diverses facilités non engagées; ces facilités de lettres de crédit s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit conformément à notre facilité de crédit bancaire engagée.

f) Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.

Au 31 décembre 2017, TELUS International (Cda) Inc. avait une facilité de crédit bancaire, garantie par ses actifs, venant à échéance le 20 décembre 2022 (2016 – 31 mai 2021), avec un consortium d'institutions financières. La facilité de crédit comprend une composante renouvelable de 350 millions de dollars US (2016 – 115 millions de dollars US) et un emprunt à terme de 120 millions de dollars US amortissable (2016 – 215 millions de dollars US). La facilité de crédit ne confère aucun droit de recours à l'égard de TELUS Corporation. Au 31 décembre 2017, l'encours de la facilité s'élevait à 346 millions de dollars (339 millions de dollars, déduction faite des frais d'émission non amortis) et était libellé en dollars américains (276 millions de dollars US), avec un taux d'intérêt moyen pondéré de 3,32 %. Après le 31 décembre 2017, un nouveau montant de 94 millions de dollars (75 millions de dollars US) a été prélevé (se reporter à la note 18 c).

Aux 31 décembre (en millions)

2017

2016

	Composante renouvelable	Composante emprunt à terme	Total	Composante renouvelable	Composante emprunt à terme	Total
Montant disponible	193 \$ US	s.o. \$ US	193 \$ US	72 \$ US	s.o. \$ US	72 \$ US
Encours	157	119	276	43	210	253
	350 \$ US	119 \$ US	469 \$ US	115 \$ US	210 \$ US	325 \$ US

La facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. porte intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux des acceptations bancaires et au taux interbancaire offert à Londres (« LIBOR ») (tous ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables. La facilité de crédit comporte les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios mesurés à la clôture des trimestres financiers. En vertu de ces deux exigences, le ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation

de TELUS International (Cda) Inc. ne doit généralement pas être supérieur à 3,25:1,00 par la suite, et le ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur le service de la dette (remboursement d'intérêts et de capital prévu) ne doit pas être inférieur à 1,50:1,00, selon le sens donné à chacun de ces ratios dans la facilité de crédit.

L'emprunt à terme est assujéti à un échéancier d'amortissement qui exige que 5 % du montant en capital avancé soit remboursé chaque année pendant la durée de l'entente, le solde étant exigible à l'échéance.

g) Échéances de la dette à long terme

Les exigences prévues relatives aux remboursements sur la dette à long terme calculés en fonction des sommes impayées au 31 décembre 2017 pour chacun des cinq prochains exercices sont présentées dans le tableau suivant.

Dette à long terme libellée en	Dollars canadiens		Dollars américains			
	Dette	Dette	Passif dérivé		Total	Total
Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)			(Reçu) ¹	Payé		
2018	250 \$	1 147 \$	(1 144)\$	1 160 \$	1 163 \$	1 413 \$
2019	1 000	8	–	–	8	1 008
2020	1 000	8	–	–	8	1 008
2021	1 075	8	–	–	8	1 083
2022	1 249	316	–	–	316	1 565
Par la suite	6 325	1 380	(1 380)	1 460	1 460	7 785
Sorties de trésorerie futures à l'égard des remboursements de capital de la dette à long terme	10 899	2 867	(2 524)	2 620	2 963	13 862
Sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires ²	5 506	490	(431)	449	508	6 014
Échéances contractuelles non actualisées (note 4 c)	16 405 \$	3 357 \$	(2 955)\$	3 069 \$	3 471 \$	19 876 \$

1 Le cas échéant, les flux de trésorerie liés au capital tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2017.

2 Les sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires pour le papier commercial et les montants prélevés sur nos facilités de crédit, le cas échéant, ont été calculés en fonction des taux en vigueur au 31 décembre 2017.

27 Autres passifs à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2017	2016
Prestations de retraite et autres avantages postérieurs à l'emploi	15 a)	537 \$	484 \$
Produits différés		81	72
Passifs liés aux unités d'actions restreintes et aux droits différés à la valeur d'action		68	62
Passifs dérivés		76	21
Autres		67	73
		829	712
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients		18	24
		847 \$	736 \$

28 Capital social attribuable aux actions ordinaires

a) Généralités

Le tableau suivant présente notre capital social autorisé.

Aux 31 décembre	2017	2016
Actions privilégiées de premier rang	1 milliard	1 milliard
Actions privilégiées de second rang	1 milliard	1 milliard
Actions ordinaires	2 milliards	2 milliards

Seuls les détenteurs d'actions ordinaires ont le droit de voter lors de nos assemblées générales, chaque détenteur d'actions ordinaires pouvant exercer une voix par action ordinaire détenue à ces assemblées dans la mesure où pas moins de 66% % des actions ordinaires émises et en circulation sont détenues par des Canadiens. En ce qui concerne le paiement de dividendes et la distribution des actifs en cas de liquidation ou de dissolution volontaire ou forcée de notre part ou de toute autre distribution de nos actifs entre nos actionnaires aux fins de la liquidation de nos affaires, l'ordre de priorité est le suivant : actions privilégiées de premier rang, actions privilégiées de second rang et, enfin, actions ordinaires.

Au 31 décembre 2017, environ 48 millions d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, sur le capital autorisé, dans le cadre des régimes d'options sur actions (se reporter à la note 14 d).

b) Rachat d'actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités

Comme il est précisé à la note 3, nous pouvons racheter une partie de nos actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre d'offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2016, nous avons racheté un certain nombre de nos actions ordinaires à des fins d'annulation, par l'entremise de la Bourse de Toronto, de la Bourse de New York, d'autres types de plateformes de négociation ou autrement, dans la mesure permise par les lois et règlements sur les valeurs mobilières applicables, y compris des rachats en bloc faisant l'objet de négociations privées, tel qu'il

est présenté dans le tableau ci-dessous. Aucune activité correspondante n'a eu lieu au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2017.

Exercices clos les 31 décembre	2016	
(en millions, sauf les montants présentés dans la note au bas du tableau)	Actions ordinaires	Coût
Période de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités :		
Du 15 septembre 2015 au 14 septembre 2016	3	130 \$
Du 30 septembre 2016 au 29 septembre 2017 ¹	1	35
Total, compte non tenu des transactions de la fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel	4	165
Transactions de la fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel	–	4
	4	169 \$

1 En novembre 2017, nous avons obtenu l'approbation de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités visant à racheter et à annuler, entre le 13 novembre 2017 et le 12 novembre 2018, un nombre maximal de 8 millions de nos actions ordinaires (pour un montant maximal de 250 millions de dollars). De plus, nous pouvons prendre part à un programme de rachat d'actions automatique avec un courtier, qui nous permettra de racheter nos actions ordinaires en vertu d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités à des moments auxquels nous ne serions pas autorisés à négocier nos actions ordinaires pendant les périodes internes d'interdiction de transiger, y compris les périodes trimestrielles prévues à cet effet. De tels rachats sont déterminés par le courtier à sa seule discrétion, selon les paramètres que nous avons établis. Nous comptabilisons un passif et une imputation au capital social et aux bénéfices non distribués relativement aux rachats qui pourraient avoir lieu durant ces périodes d'interdiction en fonction des paramètres de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités, à la date de l'état de la situation financière.

L'excédent du prix d'achat sur la valeur moyenne attribuée aux actions ordinaires rachetées aux fins d'annulation est imputé aux bénéfices non distribués. Nous cessons de considérer les actions ordinaires comme en circulation à la date d'achat des actions ordinaires, même si l'annulation réelle des actions ordinaires par l'agent de transfert et l'agent chargé de la tenue des registres ne se produit qu'en temps opportun à une date ultérieure rapprochée.

29 Passifs éventuels

a) Réclamations et poursuites

Généralités

Nous faisons l'objet de diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs et les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations et, dans certains cas, à l'égard de plusieurs autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. Aussi, nous avons reçu un avis, ou sommes au courant, de certaines réclamations éventuelles (incluant les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) à notre égard.

À l'heure actuelle, nous ne pouvons prévoir l'issue de ces réclamations, réclamations éventuelles et poursuites en raison de divers facteurs,

y compris ce qui suit : la nature préliminaire de certaines réclamations; la nature incertaine des théories et réclamations en matière de dommages; un dossier factuel incomplet; la nature incertaine des théories juridiques et des procédures judiciaires et de leur résolution par les tribunaux, tant dans le cadre du procès que de l'appel; la nature imprévisible des parties adverses et de leurs revendications.

Cependant, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, y compris sur nos flux de trésorerie, sauf en ce qui concerne les éléments qui suivent.

Recours collectifs autorisés

Les recours collectifs autorisés contre nous comprennent les suivants :

Recours collectifs concernant les frais d'accès au système

En 2004, un recours collectif a été intenté en Saskatchewan contre un certain nombre de fournisseurs de services mobiles, anciens et existants, y compris nous-mêmes, alléguant qu'il y a eu une rupture de contrat, des déclarations inexactes, un enrichissement injustifié ainsi qu'une violation des règles de concurrence, des pratiques commerciales et des lois visant la protection des consommateurs au Canada, en ce qui a trait à la facturation de frais d'accès au système. En septembre 2007, la Cour du Banc de la Reine de la Saskatchewan a autorisé un recours collectif national à adhésion optionnelle, qui portait uniquement sur l'allégation d'enrichissement injustifié; tous les appels relatifs à cette décision d'autoriser le recours collectif ont été épuisés. En février 2008, la Cour du Banc de la Reine de la Saskatchewan a délivré une ordonnance qui modifie l'ordonnance de certification afin d'exclure du groupe de demandeurs tout client qui est lié à nous par une clause d'arbitrage. Tous les appels relatifs à cette décision ont été épuisés. En plus du recours collectif intenté en 2004 en Saskatchewan, 14 recours collectifs additionnels ont été intentés contre nous et d'autres fournisseurs de services mobiles, entre 2004 et aujourd'hui, en ce qui a trait à la facturation de frais d'accès au système dans neuf provinces. Aucun de ces 14 recours collectifs additionnels n'a été autorisé et ils ont tous été rejetés, suspendus ou abandonnés.

Recours collectif concernant la facturation à la minute

En 2008, un recours collectif a été intenté contre nous en Ontario, alléguant qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario, une infraction à la *Loi sur la concurrence* et un enrichissement injustifié, relativement à notre pratique visant à « arrondir » le temps d'antenne des téléphones mobiles à la minute la plus près et de facturer en fait pour la minute entière. L'autorisation d'un recours collectif national a été demandée. En novembre 2014, seul un recours collectif intenté en Ontario a été autorisé par la Cour supérieure de justice de l'Ontario; ce recours allègue qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur*, et un enrichissement injustifié; tous les appels relatifs à cette décision d'autoriser le recours collectif ont été épuisés. Parallèlement, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a refusé de suspendre les réclamations de nos clients d'affaires, malgré la clause d'arbitrage figurant dans nos ententes de prestation de services aux clients conclues avec ces clients. Cette décision a fait l'objet d'un appel et, le 31 mai 2017, la Cour d'appel de l'Ontario a rejeté notre appel. Nous avons cherché à appeler de cette décision auprès de la Cour suprême du Canada.

Recours collectifs concernant des modifications unilatérales des tarifs

En 2012, un recours collectif a été intenté contre nous au Québec, alléguant que nous avons modifié unilatéralement et incorrectement les contrats de clients afin de hausser divers tarifs liés aux services mobiles optionnels, ce qui est contraire à la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec et au Code civil du Québec. Le 13 juin 2013, la Cour supérieure du Québec a autorisé ce recours collectif. Ce recours collectif fait suite à un recours collectif pour préjudice immatériel intenté en 2008 au Québec, alléguant que nous avons modifié unilatéralement et incorrectement les contrats de clients afin de facturer des frais pour les messages textes entrants. Le 8 avril 2014, un jugement se prononçant en partie contre nous a été rendu relativement au recours collectif intenté en 2008. Nous avons interjeté appel de ce jugement, mais nous avons maintenant réglé le recours collectif intenté en 2008 et celui intenté en 2012. Ce règlement a reçu l'approbation de la Cour en juin 2016, est en cours d'exécution et a été comptabilisé en totalité dans nos états financiers.

Recours collectifs concernant la durée d'établissement de la communication

En 2005, un recours collectif a été intenté contre nous en Colombie-Britannique, alléguant que nous avons observé des pratiques commerciales trompeuses en facturant les appels entrants à partir du moment où l'appelant se connecte au réseau plutôt qu'à partir du moment où l'appel entrant est acheminé au destinataire. En 2011, la Cour suprême du Canada a confirmé la suspension de la totalité des causes d'action présentées par le demandeur dans le cadre de ce recours collectif, à l'exception d'une cause d'action en raison de la clause d'arbitrage qui a été incluse dans les ententes de prestation de services aux clients de nos clients. Cette unique exception concerne la cause d'action fondée sur les pratiques trompeuses ou déraisonnables en vertu de la Business Practices and Consumer Protection Act de la Colombie-Britannique que la Cour suprême du Canada a refusé de suspendre. En janvier 2016, la Cour suprême de la Colombie-Britannique a autorisé ce recours collectif concernant cette réclamation en vertu de la Business Practices and Consumer Protection Act. Ce recours est limité aux résidents de la Colombie-Britannique qui ont signé avec nous des contrats pour des services mobiles au cours de la période allant du 21 janvier 1999 jusqu'en avril 2010. Nous avons fait appel de cette décision d'autoriser le recours collectif, et une audience relative à cet appel devrait avoir lieu en mars 2018. Un recours collectif a été intenté contre nous en Alberta au même moment que le recours collectif intenté en Colombie-Britannique. Le recours collectif intenté en Alberta comporte les mêmes allégations que le recours collectif intenté en Colombie-Britannique, mais, à ce jour, ce recours n'a pas progressé et n'a pas été autorisé.

Recours collectifs non autorisés

Les recours collectifs non autorisés contre nous comprennent les suivants :

Recours collectifs concernant le service 9-1-1

En 2008, un recours collectif a été intenté en Saskatchewan contre notre société et d'autres entreprises de télécommunications canadiennes, qui allègue, entre autres, que nous n'avons pas fourni au public un avis approprié relativement aux frais liés au service 9-1-1, que nous avons de façon trompeuse fait passer ces frais pour des frais gouvernementaux et que nous avons facturé des frais liés au service 9-1-1 à des clients qui résident dans des zones où le service 9-1-1 n'est pas disponible. Les causes d'action avancées par les demandeurs sont la rupture de contrat, des déclarations inexactes et une publicité mensongère. Les demandeurs demandent l'autorisation d'un recours collectif national. Un recours collectif essentiellement identique a été intenté en Alberta au même moment, mais la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta a déclaré que ce recours collectif avait expiré à notre égard en 2009. En 2017, aucune mesure n'a été prise dans le cadre de cette instance.

Recours collectifs concernant les radiations de champs magnétiques

En 2013, un recours collectif a été intenté en Colombie-Britannique contre nous, contre d'autres entreprises de télécommunications et contre des fabricants de téléphones cellulaires, alléguant que l'utilisation prolongée de téléphones cellulaires a des effets néfastes sur la santé. Ce recours collectif intenté en Colombie-Britannique allègue ce qui suit : responsabilité stricte, négligence, défaut d'avertissement, rupture de garantie, violation des règles de concurrence, des pratiques commerciales et des lois visant la protection des consommateurs, assertion négligente et inexacte, violation du devoir de ne pas commercialiser les produits concernés et renonciation de délit civil. Une demande d'autorisation d'un recours collectif national est en cours, mais à ce jour, le recours n'a pas progressé, et aucune mesure n'a été prise en 2016 ou en 2017. En 2015, un recours collectif a été intenté au Québec contre nous, d'autres entreprises de télécommunications et d'autres parties défenderesses, alléguant que des radiations de champs électromagnétiques ont des effets néfastes sur la santé, enfreignent la *Loi sur la qualité de l'environnement* (Québec), causent des nuisances et constituent une violation des droits en vertu du Code civil du Québec. Ce recours n'a pas encore fait l'objet d'une audience pour autorisation.

Recours collectifs concernant Public Mobile

En 2014, des recours collectifs ont été intentés contre nous au Québec et en Ontario, au nom des clients de Public Mobile, qui allèguent que les modifications que nous avons apportées à la technologie, aux services et aux forfaits enfreignent nos obligations prévues par la loi et nos obligations jurisprudentielles. En particulier, le recours intenté au Québec allègue que nos actes constituent une violation de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec, du Code civil du Québec et de la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario. Ce recours n'a pas encore fait l'objet d'une audience pour autorisation. Le recours collectif intenté en Ontario allègue qu'il y a eu négligence, une rupture de la garantie expresse et implicite, une infraction à la *Loi sur la concurrence*, un enrichissement injustifié et une renonciation de délit civil. Aucune mesure n'a été prise dans le cadre de cette instance depuis qu'elle a été déposée et signifiée.

Recours collectif concernant les forfaits promotionnels

En 2016, un recours collectif a été intenté au Québec contre nous, d'autres entreprises de télécommunications et d'autres parties défenderesses, alléguant que nous n'avons pas respecté la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec, car nous incitons les consommateurs du Québec à signer des contrats avec nous en leur offrant des produits et des services à des prix réduits, ou gratuitement pour un essai, pendant une période fixée, et nous leur facturons le prix régulier, à la fin de la période fixée, s'ils n'ont pas pris les mesures nécessaires pour renégocier ou résilier leur contrat avec nous. Le demandeur a accepté de renoncer à cette réclamation contre nous et, le 13 juillet 2017, la Cour a autorisé l'abandon du recours collectif intenté contre nous.

Recours collectif concernant le financement d'appareils

En 2016, un recours collectif a été intenté au Québec contre nous et d'autres entreprises de télécommunications, alléguant que nous n'avons pas respecté la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec et le Code civil du Québec en faisant des déclarations fausses ou trompeuses relativement au financement d'appareils offert à nos abonnés aux services mobiles et en demandant à nos abonnés aux services mobiles des tarifs pour les forfaits et des frais de résiliation plus élevés que ceux autorisés par la *Loi sur la protection du consommateur*. Ce recours n'a pas encore fait l'objet d'une audience pour autorisation.

Réclamations en matière de violation de propriété intellectuelle

Les réclamations et les réclamations éventuelles que nous avons reçues comprennent :

Réclamation en matière de violation de brevet pour le réseau 4G LTE

Une réclamation en matière de violation de brevet a été déposée en Ontario en 2016, alléguant que les communications entre les appareils, incluant les téléphones cellulaires, et les stations de base sur notre réseau 4G LTE violeraient trois brevets détenus par des tiers. Le jugement de cette instance devrait s'ouvrir le 28 octobre 2019.

Résumé

Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard des recours mentionnés ci-dessus. Si le dénouement de ces recours se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait donner lieu à un ajustement significatif de notre situation financière et de nos résultats d'exploitation, y compris nos flux de trésorerie. Les évaluations et les hypothèses de la direction supposent que des estimations fiables des risques courus ne peuvent être faites compte tenu de l'incertitude persistante en ce qui a trait à la nature des dommages-intérêts qui peuvent être réclamés par les demandeurs, aux causes d'action qui sont, ou qui pourraient en fin de compte être, intentées et, dans le cas des recours collectifs non autorisés, aux causes d'action qui pourraient en fin de compte être autorisées.

b) Obligations en matière d'indemnisation

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

Se reporter à la *note 21 d)* pour obtenir des détails concernant nos garanties fournies aux coentreprises immobilières.

Au 31 décembre 2017, nous n'avons comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

c) Concentration de la main-d'œuvre

En 2015, nous avons entamé des négociations collectives avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») et avec la section locale 1944 du Syndicat des Métallistes afin de renouveler la convention collective qui a expiré le 31 décembre 2015. Au 31 décembre 2015, le contrat arrivé à expiration couvrait environ 40 % de notre main-d'œuvre canadienne.

Le 3 octobre 2016, le STT, la section locale 1944 du Syndicat des Métallistes et nous-mêmes avons annoncé que les deux parties avaient conclu une convention collective de principe de cinq ans, qui sera assujettie à la ratification par les membres du STT et de la section locale 1944 du Syndicat des Métallistes. Le 23 novembre 2016, la STT et la section locale 1944 du Syndicat des Métallistes ont annoncé que leurs membres avaient voté en faveur de l'entente de principe du 3 octobre 2016. Les modalités de la nouvelle convention collective sont en vigueur du 27 novembre 2016 au 31 décembre 2021 et couvrent environ 37 % de notre main-d'œuvre canadienne au 31 décembre 2016.

En décembre 2016, une nouvelle convention collective que nous avons conclue avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS a été ratifiée par la majorité de ses membres. Cette convention collective est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2017 et expirera le 31 mars 2022.

Une nouvelle convention collective que nous avons conclue avec le Syndicat québécois des employés de TELUS a également été ratifiée en décembre 2016. Cette nouvelle convention sera en vigueur entre le 1^{er} janvier 2018 et le 31 décembre 2022. La convention collective avec le Syndicat québécois des employés de TELUS en vigueur au moment de la ratification est demeurée en vigueur jusqu'à son expiration le 31 décembre 2017.

30 Transactions entre parties liées

a) Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants ont le pouvoir et la responsabilité de superviser, de planifier, de diriger et de contrôler nos activités. Il s'agit des membres de notre conseil d'administration et de notre équipe de la haute direction.

La charge de rémunération totale pour les principaux dirigeants et la composition de celle-ci se résument comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2017	2016
Avantages à court terme	12 \$	12 \$
Prestations de retraite ¹ et autres avantages postérieurs à l'emploi	4	7
Rémunération fondée sur des actions ²	34	35
	50 \$	54 \$

- 1 Les membres de notre équipe de la haute direction sont des membres de notre régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation et de nos régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies ou des membres de l'un de nos régimes de retraite à cotisations définies.
- 2 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2017, la charge de rémunération fondée sur des actions est présentée déduction faite d'un montant de 4 \$ (2016 – 2 \$) relatif à l'incidence des dérivés utilisés pour gérer la charge de rémunération fondée sur des actions (*note 14 b*). Pour l'exercice clos le 31 décembre 2017, une charge (économie) de rémunération fondée sur des actions, d'un montant de (7) \$ (2016 – 4 \$), était prise en compte dans les coûts de restructuration (*note 16*).

Comme il est indiqué à la *note 14*, nous avons consenti des attributions initiales de rémunération fondée sur des actions en 2017 et en 2016, y compris à l'égard de nos principaux dirigeants, comme le présente le tableau ci-après. Étant donné que la plupart de ces attributions sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc ou graduelle et ont des durées de services requises s'échelonnant sur plusieurs années, la charge sera comptabilisée proportionnellement sur un certain nombre d'exercices, et, par conséquent, seulement une partie des attributions initiales de 2017 et de 2016 est comprise dans les montants présentés dans le tableau précédent.

Exercices clos les 31 décembre	2017			2016		
(en millions de dollars)	Nombre d'unités d'actions restreintes	Valeur nominale ¹	Juste valeur à la date d'attribution ¹	Nombre d'unités d'actions restreintes	Valeur nominale ¹	Juste valeur à la date d'attribution ¹
Attribuées au cours de la période	686 595	30 \$	30 \$	585 759	23 \$	15 \$

- 1 La valeur nominale est calculée en multipliant le cours des actions ordinaires au moment de l'attribution par le nombre d'unités attribuées. La juste valeur à la date d'attribution est différente de la valeur nominale, car la juste valeur de certaines attributions est déterminée au moyen du modèle de simulation Monte Carlo (se reporter à la *note 14 b*).

Au 31 décembre 2017, aucune option sur action n'était en circulation et détenue par des principaux dirigeants (y compris des retraités). Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2017, les principaux dirigeants (y compris les retraités) ont exercé 17 716 options sur actions (2016 – 169 522 options sur actions) qui avaient une valeur intrinsèque de moins de 1 million de dollars (2016 – 4 millions de dollars) au moment de l'exercice, reflétant un prix moyen pondéré à la date de l'exercice de 44,84 \$ (2016 – 42,47 \$).

Les montants de passif comptabilisés au titre des attributions de rémunération fondée sur des actions aux principaux dirigeants se résument comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	2017	2016
Unités d'actions restreintes	40 \$	25 \$
Droits différés à la valeur d'actions ¹	24	32
	64 \$	57 \$

- 1 Notre régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention de nos administrateurs prévoit qu'en plus de recevoir son attribution d'actions annuelle pour ce qui est des droits différés à la valeur d'actions, un administrateur peut choisir de recevoir sa provision annuelle d'administrateur et ses jetons de présence aux réunions en droits différés à la valeur d'actions, en actions ordinaires ou en trésorerie. Les droits différés à la valeur d'actions donnent aux administrateurs le droit de recevoir un nombre spécifique d'actions ordinaires ou un paiement en trésorerie fondé sur la valeur de ces actions. Les droits différés à la valeur d'actions sont payés lorsqu'un administrateur cesse d'être administrateur pour une raison quelconque. Ces droits sont versés au moment choisi par l'administrateur conformément au régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention des administrateurs; au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2017, un montant de 14 \$ (2016 – 4 \$) a été payé.

Les contrats de travail conclus avec les membres de l'équipe de la haute direction prévoient généralement des indemnités de départ si un membre de la haute direction est congédié sans motif valable qui sont les suivantes : généralement 18 à 24 mois de salaire de base, les avantages et l'accumulation d'années de service ouvrant droit à pension en remplacement du préavis et 50 % du salaire de base en remplacement d'une prime en trésorerie annuelle. En cas de changement de contrôle, les membres de l'équipe de la haute direction n'auront pas droit à un traitement différent de celui qui est réservé à nos autres employés en ce qui concerne la rémunération fondée sur des actions dont les droits ne sont pas acquis.

b) Transactions impliquant les régimes de retraite à prestations définies

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2017, nous avons fourni des services de gestion et d'administration à nos régimes de retraite à prestations définies; les montants facturés liés à ces services ont été établis selon la méthode du recouvrement des coûts et se sont chiffrés à 6 millions de dollars (2016 – 6 millions de dollars).

c) Transactions avec les coentreprises immobilières

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2017 et 2016, nous avons conclu des transactions avec les coentreprises immobilières, lesquelles sont des parties liées, comme il est décrit à la *note 21*.

31 Informations supplémentaires sur les tableaux des flux de trésorerie

a) Tableaux des flux de trésorerie – activités d'exploitation et activités d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2017	2016
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation		
Débiteurs	(70)\$	(45)\$
Stocks	(60)	42
Charges payées d'avance	(27)	(20)
Créditeurs et charges à payer	126	126
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir et à payer, montant net	(90)	(128)
Facturation par anticipation et dépôts de clients	38	(28)
Provisions	(59)	(18)
	(142)\$	(71)\$

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2017	2016
Paielements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre			
Entrées d'immobilisations, excluant les licences de spectre			
Dépenses d'investissement, montant brut			
Immobilisations corporelles	17	(2 486)\$	(2 358)\$
Immobilisations incorporelles	18	(617)	(629)
		(3 103)	(2 987)
Entrées découlant de transactions non monétaires		9	19
Dépenses d'investissement		(3 094)	(2 968)
Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations déduites des (comprises dans les) entrées		(7)	40
		(3 101)	(2 928)
Éléments sans effet sur la trésorerie compris dans les éléments précédents			
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement connexes		(27)	231
Variation sans effet sur la trésorerie au titre de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations		47	(55)
		20	176
		(3 081)\$	(2 752)\$

b) Variations des passifs découlant des activités de financement

(en millions)	Exercice clos le 31 décembre 2016					Exercice clos le 31 décembre 2017				
	Au 1 ^{er} janv. 2016	Tableau des flux de trésorerie		Variations sans effet sur la trésorerie		Au 31 déc. 2016	Tableau des flux de trésorerie		Variations sans effet sur la trésorerie	
		Émis ou reçu	Remboursements ou paiements	Fluctuation des devises (note 4 i)	Autres		Émis ou reçu	Remboursements ou paiements	Fluctuation des devises (note 4 i)	Autres
Dividendes à verser aux détenteurs d'actions ordinaires	263 \$	– \$	(1 070)\$	– \$	1 091 \$	284 \$	– \$	(1 152)\$	– \$	1 167 \$
Dividendes réinvestis en actions propres	–	–	–	–	–	–	–	70	–	(70)
	263 \$	– \$	(1 070)\$	– \$	1 091 \$	284 \$	– \$	(1 082)\$	– \$	1 097 \$
Rachat d'actions ordinaires à des fins d'annulation¹	10 \$	– \$	(179)\$	– \$	169 \$	– \$	– \$	– \$	– \$	– \$
Emprunts à court terme	100 \$	3 \$	(3)\$	– \$	– \$	100 \$	– \$	– \$	– \$	– \$
Dettes à long terme										
Billets de TELUS Corporation	11 164 \$	785 \$	(600)\$	19 \$	(1)\$	11 367 \$	990 \$	(700)\$	(91)\$	(5)\$
Papier commercial de TELUS Corporation	256	4 568	(4 181)	(30)	–	613	5 295	(4 710)	(58)	–
Débitures de TELUS Communications Inc.	618	–	–	–	1	619	–	–	–	1
Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	–	373	(42)	9	(8)	332	82	(56)	(20)	1
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains – Passif (actif)	(14)	4 181	(4 201)	11	43	20	4 710	(4 746)	149	(40)
	12 024	9 907	(9 024)	9	35	12 951	11 077	(10 212)	(20)	(43)
Pour éliminer l'incidence du règlement brut des dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains	–	(4 181)	4 181	–	–	–	(4 710)	4 710	–	–
	12 024 \$	5 726 \$	(4 843)\$	9 \$	35 \$	12 951 \$	6 367 \$	(5 502)\$	(20)\$	(43)\$
Émission d'actions par une filiale aux détenteurs d'une participation ne donnant pas le contrôle										
Produit brut de l'émission d'actions		302 \$	– \$	– \$	(302)\$	– \$	– \$	– \$	– \$	– \$
Coûts de transaction		–	(8)	–	12	4	–	(1)	–	–
Impôt sur le résultat directement imputé au surplus d'apport ²		–	–	–	47	47	–	–	–	(3)
		302	(8)	–	(243)	51	–	(1)	–	(3)
Pour éliminer l'incidence du règlement brut des coûts de transaction		(8)	8	–	–	–	–	–	–	–
		294 \$	– \$	– \$	(243)\$	51 \$	– \$	(1)\$	– \$	(3)\$

1 Transactions dans le cadre des offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, incluant les transactions de la fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel (se reporter à la note 28 b).

2 L'impôt sur le résultat directement imputé au surplus d'apport se compose d'une charge d'impôt exigible de (3) \$ (2016 – 50 \$) et d'une économie d'impôt différé de néant (2016 – 3 \$).

Glossaire

4G (quatrième génération) : Selon la définition de l'Union internationale des télécommunications, prochaine génération des technologies mobiles, notamment HSPA+, LTE, LTE évoluée et LTE évoluée pro.

5G (cinquième génération) : Prochaine génération de technologies sans fil convergentes – qui devrait assurer des vitesses Internet plus rapides, offrir une meilleure couverture et réduire le temps d'attente – devenant essentielle, compte tenu de l'accélération du nombre d'appareils communicants. Normes techniques 5G en développement.

Accès assisté sous licence (LAA) : Une caractéristique de la technologie LTE qui permet de combiner un spectre sans licence avec un spectre sous licence afin d'offrir aux utilisateurs d'appareils mobiles une performance améliorée.

Activités autres que celles d'une ESLT : Activités de télécommunications de TELUS à l'extérieur de ses territoires ESLT d'exploitation traditionnels, lorsqu'elle exerce des activités entrant en concurrence avec celles de l'ESLT (en Ontario et dans la plus grande partie du Québec).

ESLT (entreprise de service local titulaire) : Entreprise de télécommunication établie qui fournit le service téléphonique local.

FTTx (fibre optique dans le réseau d'accès, d'après l'anglais *fibre to the x*) : Terme générique englobant toute architecture de réseau à large bande employant la fibre optique pour remplacer la totalité ou une partie des lignes de cuivre locales existantes. FTTH indique une fibre optique jusqu'au domicile, FTTP indique une fibre optique jusqu'aux locaux, tandis que FTTN indique soit une fibre optique jusqu'au nœud soit une fibre optique jusqu'au quartier.

GPON (réseau optique passif gigabit, d'après l'anglais *gigabit-capable passive optical network*) : Technologie de transmission de données par fibre optique qui procure des débits de téléchargement et de téléversement à des vitesses pouvant atteindre 2,5 Gbps et 1,25 Gbps respectivement.

HSPA+ (accès haute vitesse par paquets plus, d'après l'anglais *high-speed packet access plus*) : Technologie 4G assurant des débits de téléchargement de données sans fil étalonnés par le fabricant jusqu'à 21 Mbps (vitesses typiques prévues se situant entre 4 et 6 Mbps). La technologie HSPA+ à deux canaux peut doubler ces débits de téléchargement.

Internet des objets (IdO) : Réseau entre différents points d'accès (ou objets) à identifiant unique qui interagissent sans intervention humaine, le plus souvent par réseau mobile. Recueillant, analysant et traitant l'information en temps réel, ces systèmes peuvent servir à créer des entreprises, des foyers, des véhicules et des villes communicants et intelligents.

Itinérance : Service offert par des exploitants de réseaux de communications mobiles qui permet à un abonné d'utiliser son téléphone mobile alors qu'il se trouve dans la zone de service d'un autre exploitant.

LTE (évolution à long terme, d'après l'anglais *long-term evolution*) : Technologie de télécommunications mobiles 4G qui s'impose comme la norme mondiale du secteur de la mobilité. La technologie LTE évoluée et LTE évoluée pro offrent des débits plus rapides et des capacités plus grandes, ce qui rapproche les réseaux de la technologie 5G.

MàM (machine à machine) : Technologies et appareils en réseau qui échangent de l'information et peuvent exécuter des fonctions sans assistance humaine.

Offre publique de rachat dans le cours normal des activités (OPRA) : Opération d'une durée déterminée par laquelle une société rachète soit à la bourse soit par achats privés ses propres actions pour les annuler.

Petite cellule ou micro cellule : Nœuds d'accès radio à faible puissance pouvant fonctionner dans des bandes de spectre sous licence ou non, ayant une petite portée et procurant densification et capacité à un réseau mobile macrocellulaire.

Protocole Internet (ou IP, d'après l'anglais *Internet protocol*) : Protocole de transmission par paquets de données entre réseaux.

Réseau à fibre optique : Réseau qui permet la transmission d'impulsions lumineuses sur des fibres de verre de la grosseur d'un cheveu. Les fibres optiques servent à la transmission de grandes quantités de données entre différents endroits à de hauts débits de téléchargement et de téléversement.

Réseau IP : Réseau conçu au moyen de la technologie IP et du principe de qualité de service, qui sert de support fiable et efficace à tous les types de transmission de clients, qu'il s'agisse de voix, de données ou d'images vidéo. Ce réseau permet à divers appareils sur IP et à des applications évoluées de communiquer entre eux sur un même réseau.

Service par contournement : Contenu, services et applications en format vidéo qui sont livrés par un autre moyen que l'infrastructure de livraison vidéo principale.

Solutions de troisième vague : Solutions de nouvelle génération que la technologie de l'Internet des objets permet d'offrir aux entreprises et aux consommateurs.

Spectre : Gamme de radiofréquences électromagnétiques servant à transmettre du son, des données et des images vidéo. La capacité d'un réseau mobile est partiellement fonction de la part du spectre des fréquences qui est attribuée sous licence à l'entreprise de télécommunication et que celle-ci utilise.

Spectre réservé aux SSFE (services sans fil évolués) : Spectre réservé aux SSFE dans les gammes de fréquence 1,7 et 2,1 GHz qui est utilisé pour les services 4G en Amérique du Nord. Couramment utilisé dans les zones urbaines et suburbaines.

Télévision sur IP (télévision sur protocole Internet) : Service de télédiffusion qui emploie un signal bidirectionnel de diffusion numérique transmis au moyen d'un réseau par une connexion à large bande en continu vers un décodeur dédié. Le service de TELUS est offert par Télé OPTIK et par Pik TV.

Voix sur IP (VoIP) : Transmission de signaux vocaux sur Internet ou un réseau IP.

Wi-Fi (d'après l'anglais *wireless fidelity*) : Technologie de réseautage qui permet à l'utilisateur d'un appareil Wi-Fi de se brancher à Internet à partir d'un point d'accès sans fil dans des endroits publics très fréquentés.

xDSL : Technologie IP à nœud optique qui permet la transmission de la voix, de données et de vidéos par des lignes téléphoniques en place.

On peut consulter les définitions financières à la rubrique 11 du rapport de gestion

Renseignements à l'intention des investisseurs

Bourses et symboles des actions de TELUS

Bourse de Toronto

Actions ordinaires T CUSIP : 87971M103

Bourse de New York

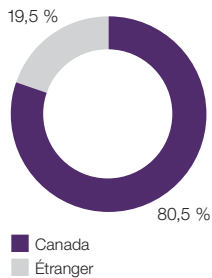
Actions ordinaires TU CUSIP : 87971M103

Membre de ces indices

- indice composé S&P/TSX
- indice social Jantzi
- indice des télécommunications S&P/TSX
- indice mondial Télécommunications MSCI
- indice mondial de durabilité Dow Jones
- indice nord-américain de durabilité Dow Jones
- indices STOXX Global ESG Leaders
- indice Euronext Vigeo : World 120
- indice S&P/TSX 60
- indice éthique FTSE4

Participation en actions au 31 décembre 2017

PARTICIPATION ESTIMATIVE EN ACTIONS



- Total des actions en circulation : 594 573 092
- Les membres de l'équipe TELUS détenaient 16 007 747 actions dans des régimes d'actionnariat des employés soit 2,7 % du total des actions en circulation, ce qui fait d'eux notre quatrième actionnaire en importance
- Nous estimons qu'environ 70 % des actions de TELUS sont détenues par des investisseurs institutionnels et 30 %, par des investisseurs individuels
- Total des porteurs d'actions ordinaires inscrits : 37 946. La Caisse canadienne de dépôt de valeurs (CDS), porteuse de titres pour le compte de nombreux actionnaires non inscrits, compte pour un actionnaire

inscrit. Nous estimons que TELUS comptait plus de 511 000 actionnaires non inscrits en fin d'exercice.

Régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions

Les investisseurs peuvent se prévaloir du réinvestissement automatique des dividendes et d'achat d'actions pour acquérir des actions ordinaires supplémentaires sans frais. Les actionnaires admissibles peuvent ainsi réinvestir automatiquement leurs dividendes en actions ordinaires supplémentaires. TELUS peut choisir d'acheter des actions ordinaires sur le marché libre ou peut émettre de nouvelles actions (moins un escompte, le cas échéant, d'au plus 5 %). TELUS avisera les participants à l'avance si elle décide de modifier son mode d'achat d'actions ordinaires. À l'heure actuelle, TELUS procède par émission de nouvelles actions, sans escompte.

Nous offrons aussi des modalités d'achat d'actions, selon lesquelles les actionnaires admissibles peuvent acheter chaque mois des actions ordinaires de TELUS (au maximum 20 000 \$ par année civile et au minimum 100 \$ par opération) sans acquitter de courtage ni de frais de service.

Ce régime est géré par Société de fiducie Computershare du Canada.

Programme de croissance du dividende et politique en matière de dividende

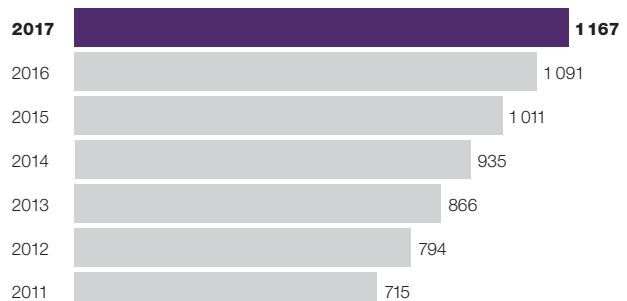
Le dividende trimestriel versé en janvier 2018 a été de 0,5050 \$, soit de 2,02 \$ sur une base annualisée, ce qui représente une progression de 7,1 % par rapport à l'an dernier.

Notre indication visée est un ratio de distribution à long terme de 65 % à 75 % des bénéfices nets prévisibles, sur une base prospective. En mai 2016, nous avons clarifié auprès de nos actionnaires nos intentions au sujet de notre programme de dividende. Nous prévoyons continuer à augmenter notre dividende deux fois par année jusqu'en 2019, ces hausses étant habituellement annoncées en mai et en novembre, et nous visons à maintenir cette hausse autour de 7 % à 10 % annuellement. Depuis 2004, nous avons haussé notre dividende 21 fois; 14 de ces hausses ont eu lieu depuis 2011 lorsque nous avons lancé notre programme de croissance du dividende.

Toutefois, les décisions en matière de dividende continueront de dépendre de nos bénéfices et de nos flux de trésorerie disponibles et elles continueront d'être prises chaque trimestre par notre conseil en fonction de la situation financière, des besoins en capital et des perspectives économiques de TELUS. Rien ne garantit que la société maintiendra son programme de croissance du dividende jusqu'en 2019.

À moins d'indication contraire, TELUS affirme que l'ensemble des dividendes trimestriels versés depuis janvier 2006 sont des dividendes déterminés au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Selon cette loi, les particuliers résidant au Canada peuvent avoir droit à des crédits d'impôt pour dividendes bonifiés qui réduisent l'impôt sur le revenu par ailleurs payable. Pour plus de précisions, consultez telus.com/dividends.

TOTAL DES DIVIDENDES VERSÉS AUX ACTIONNAIRES (en millions de dollars)



Consultez telus.com/drisp ou communiquez avec Computershare pour obtenir des renseignements et des formulaires d'adhésion

Dates prévues de publication des résultats et de versement des dividendes¹ en 2018

	Dates ex-dividende ²	Dates de clôture des registres pour les dividendes	Dates de versement des dividendes	Dates de publication des résultats
Trimestre 1	8 mars	9 mars	2 avril	10 mai
Trimestre 2	7 juin	8 juin	3 juillet	3 août
Trimestre 3	7 septembre	10 septembre	1 ^{er} octobre	8 novembre
Trimestre 4	10 décembre	11 décembre	2 janvier 2019	14 février 2019

¹ Les dividendes sont versés sous réserve de l'approbation du conseil d'administration.

² Les actions acquises à partir de cette date ne donneront pas droit au dividende payable à la date de versement correspondante.

Offres publiques de rachat dans le cours normal des activités

En septembre, nous avons complété notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités (OPRA) prévue pour 2017. Aux termes de ce programme, nous avons racheté 1,96 million d'actions ordinaires pour 80 millions de dollars. De ce nombre, 978 416 actions ont été rachetées pour le compte d'une fiducie constituée aux fins d'un régime d'avantages du personnel et 983 693 actions ont été rachetées et annulées. De plus, la Bourse de Toronto a autorisé notre OPRA de 2018 nous permettant d'acheter et d'annuler, sur

une période de 12 mois se terminant le 12 novembre 2018, au maximum 8 millions de nos actions en circulation d'une valeur de 250 millions de dollars.

Depuis le début de notre programme pluriannuel de rachat d'actions en mai 2013 jusqu'à la fin de 2017, nous avons racheté 68 millions d'actions pour 2,5 milliards de dollars. Nous rachèterons les actions qu'aux moments que nous jugeons propices. C'est le conseil d'administration de TELUS qui évalue et détermine la pertinence de ce programme et rien ne garantit qu'il sera maintenu.

Données par action

	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Bénéfice de base	2,46 \$	2,06 \$	2,29 \$	2,31 \$	2,02 \$	1,85 \$	1,74 \$
Dividendes déclarés	1,97 \$	1,84 \$	1,68 \$	1,52 \$	1,36 \$	1,22 \$	1,1025 \$
Dividendes déclarés – en pourcentage du bénéfice de base	80 %	89 %	73 %	66 %	67 %	66 %	63 %
Flux de trésorerie disponibles	1,62 \$	0,24 \$	1,81 \$	1,74 \$	1,69 \$	2,04 \$	1,53 \$

Actions ordinaires

Cours de clôture	47,62 \$	42,75 \$	38,26 \$	41,89 \$	36,56 \$	32,55 \$	28,82 \$
Taux de rendement	4,1 %	4,3 %	4,4 %	3,6 %	3,7 %	3,7 %	3,8 %
Ratio cours/bénéfice	19	21	17	18	18	18	17

Cours et volume des actions**Bourse de Toronto****Actions ordinaires (T)**

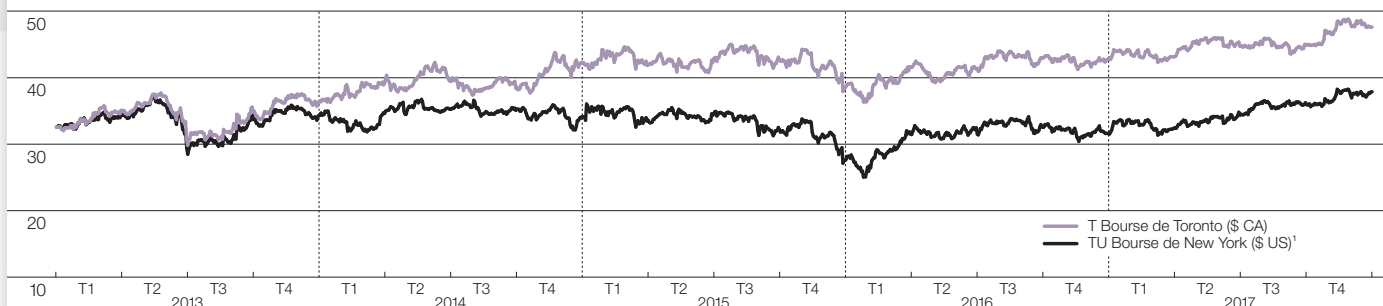
	2017					2016				
(en \$ CA, sauf le volume)	Année 2017	T4	T3	T2	T1	Année 2016	T4	T3	T2	T1
Haut	48,94	48,94	46,10	46,29	44,41	44,39	43,68	44,39	42,38	42,59
Bas	42,22	44,60	43,30	42,93	42,22	35,51	40,97	41,54	39,11	35,51
Clôture	47,62	47,62	44,88	44,77	43,17	42,75	42,75	43,29	41,60	42,28
Volume (en millions)	245,0	56,9	51,3	66,9	69,9	279,5	63,5	48,8	73,9	93,2
Dividende déclaré (par action)	1,97	0,5050	0,4925	0,4925	0,48	1,84	0,48	0,46	0,46	0,44

Bourse de New York**Actions ordinaires (TU)**

	2017					2016				
(en \$ US, sauf le volume)	Année 2017	T4	T3	T2	T1	Année 2016	T4	T3	T2	T1
Haut	38,50	38,50	36,94	34,84	33,89	34,12	33,22	34,12	32,82	32,96
Bas	31,28	35,47	34,04	32,06	31,28	30,31	30,31	31,50	30,64	24,34
Clôture	37,87	37,87	35,97	34,52	32,48	31,85	31,85	33,00	32,20	32,53
Volume (en millions)	102,5	25,1	25,9	27,3	24,2	55,6	14,3	11,4	12,7	17,3
Dividende déclaré (par action)	1,518	0,397	0,395	0,365	0,361	1,384	0,357	0,351	0,351	0,325

ACTIONS DE TELUS – COURS DE CLÔTURE QUOTIDIENS SUR CINQ ANS

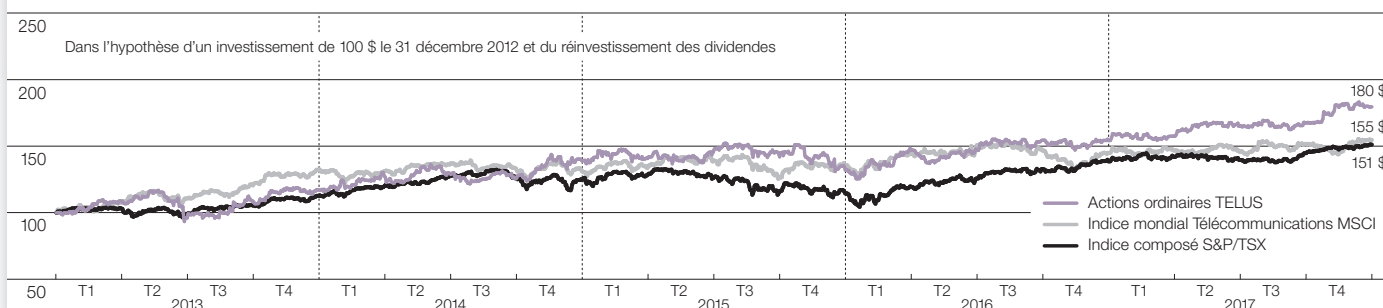
(\$)



1 Les actions ordinaires ont été inscrites à la cote de la Bourse de New York et ont commencé à y être négociées le 4 février 2013. Auparavant, notre ancienne catégorie d'actions sans droit de vote se négociait à la Bourse de New York sous le symbole TU.

COMPARAISON DU RENDEMENT TOTAL POUR L'ACTIONNAIRE DE TELUS

(\$)



Billets de TELUS Corporation

	Taux	Montant	Échéance
Billets – \$ CA			
Série CG	5,05 %	1,0 milliard de dollars	décembre 2019
Série CH	5,05 %	1,0 milliard de dollars	juillet 2020
Série CJ	3,35 %	500 millions de dollars	mars 2023
Série CK	3,35 %	1,1 milliard de dollars	avril 2024
Série CL	4,40 %	600 millions de dollars	avril 2043
Série CM	3,60 %	400 millions de dollars	janvier 2021
Série CN	5,15 %	400 millions de dollars	novembre 2043
Série CO	3,20 %	500 millions de dollars	avril 2021
Série CP ¹	4,85 %	900 millions de dollars	avril 2044
Série CQ	3,75 %	800 millions de dollars	janvier 2025
Série CR	4,75 %	400 millions de dollars	janvier 2045
Série CS	1,50 %	250 millions de dollars	mars 2018
Série CT	2,35 %	1,0 milliard de dollars	mars 2022
Série CU	4,40 %	500 millions de dollars	janvier 2046
Série CV	3,75 %	600 millions de dollars	mars 2026
Série CW	4,70 %	325 millions de dollars	mars 2048
Billets – \$ US	2,80 %	600 millions de dollars US	février 2027
Billets – \$ US	3,70 %	500 millions de dollars US	septembre 2027

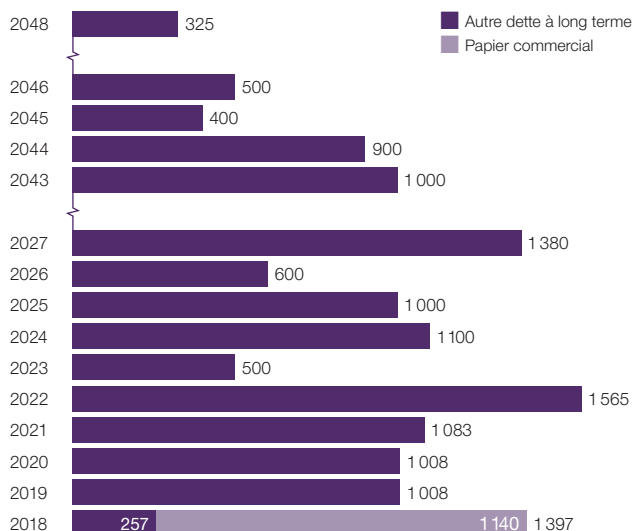
1 Comprend l'émission d'avril 2014 de 500 millions de dollars et l'émission de décembre 2015 de 400 millions de dollars.

Sommaire de l'évaluation du crédit

Au 31 décembre 2017	DBRS Ltd.	Standard & Poor's Rating Services	Moody's Investors Service	Fitch Ratings
TELUS Corporation				
Billets	BBB (haut)	BBB+	Baa1	BBB+
Papier commercial	R-2 (haut)	A-2	P-2	–
TELUS Communications Inc.				
Déventures	BBB (haut)	BBB+	–	BBB+

ÉCHÉANCES RELATIVES AU CAPITAL DE LA DETTE À LONG TERME AU 31 DÉCEMBRE 2017

(en millions de dollars)



À la fin de 2017, la durée moyenne jusqu'à l'échéance de notre dette à long terme (excluant le papier commercial et la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International) était de 10,7 ans au lieu de 10,4 ans à la fin de 2016. La liste détaillée des titres de créance à long terme de TELUS et de ses filiales est donnée dans la note annexe 26 des états financiers consolidés.

Placements clés de TELUS

- Nous avons annoncé deux augmentations du dividende trimestriel, fidèles à notre programme de croissance du dividende et déclaré en 2017 des dividendes de 1,97 \$, soit une augmentation de 7,1 % par rapport aux dividendes déclarés de 1,84 \$ en 2016
- Nous avons émis des billets de premier rang non garantis à 3,70 % pour 500 millions de dollars américains, à échéance de 10 ans (15 septembre 2027) et des billets de premier rang non garantis à 4,70 % pour 325 millions de dollars, à échéance de 31 ans (6 mars 2048)
- Notre OPRA de 2018 a été approuvée par la Bourse de Toronto, ce qui nous permet d'acheter et d'annuler, sur 12 mois, jusqu'à 8 millions d'actions ordinaires d'une valeur maximale de 250 millions de dollars
- Nous avons acquis de BCE, à la suite de son acquisition de Manitoba Telecom Services (MTS), les abonnés aux services mobiles postpayés et certains actifs liés au réseau et droits à 15 points de service de MTS
- Nous avons étendu le rayonnement géographique et la qualité des services de gestion de pharmacies de TELUS Santé au pays par l'acquisition complémentaire de Kroll Computer Systems
- Nous avons élargi les activités d'impartition, de consultation en technologies de l'information et d'assistance-logiciel de TELUS International par les acquisitions de Voxpro Limited en 2017 et de Xavient Information Systems au début de 2018.

Prix

- Nous avons remporté un prix Or en information d'entreprise et le Prix d'excellence en information sur la gouvernance d'entreprise décernés par Comptables professionnels agréés du Canada, c'est la 23^e année consécutive que TELUS se voit récompensée
- Le rapport annuel de TELUS de 2016 a été classé premier au monde dans le secteur des télécommunications par l'*Annual Report on Annual Reports* de 2017 de ReportWatch
- Nous nous distinguons en responsabilité sociale d'entreprise, comme le prouve :
 - notre inscription à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones pour la 17^e année consécutive
 - notre inscription à l'indice mondial de durabilité Dow Jones pour la 2^e année de suite
 - notre admission au groupe Canada 200 du CDP (de l'anglais *Carbon Disclosure Project*)
 - notre nomination parmi les 50 meilleures entreprises citoyennes pour la 11^e fois par Corporate Knights
- Nous avons reçu pour la 12^e fois le prix BEST attribué par l'Association for Talent Development pour l'excellence de l'apprentissage et du perfectionnement du personnel
- Notre excellence en continuité des affaires a été reconnue pour notre intervention lors des feux de forêt qui ont ravagé Fort McMurray en 2016, par les honneurs suivants :
 - le prix du rétablissement le plus efficace *Americas Award for Most Effective Recovery* du *Business Continuity Institute*
 - le prix d'excellence en intervention et rétablissement de l'année du *Disaster Recovery Institute International*.

Liste des analystes qui suivent les actions de TELUS

En février 2018, 20 analystes suivaient les actions de TELUS. La liste détaillée figure dans la fiche de l'investisseur à l'adresse telus.com/investors.

Information destinée aux porteurs de titres à l'extérieur du Canada

Les dividendes en espèces versés aux actionnaires résidant dans un pays avec lequel le Canada a conclu une convention fiscale sont généralement assujettis à une retenue d'impôt de non-résident de 15 %. Veuillez adresser vos questions à Computershare. Pour les investisseurs qui sont des particuliers citoyens ou résidents des États-Unis, les dividendes trimestriels versés sur les actions de TELUS sont considérés comme des dividendes déterminés en vertu de l'Internal Revenue Code et pourraient bénéficier d'un traitement fiscal spécial aux États-Unis.

Contrôle des participations en actions ordinaires des non-Canadiens

Selon les lois fédérales, le total des actions ordinaires d'une entreprise de télécommunication canadienne, dont TELUS, pouvant être détenues par des non-Canadiens est limité à 33 ⅓ %.

Un système de réservation assure le respect de cette limite dans le cas des actionnaires inscrits et des actions cotées à la Bourse de Toronto. Ce système oblige les non-Canadiens acquéreurs d'actions ordinaires à obtenir un numéro de réservation de Computershare, en téléphonant au service de réservation au 1 877 267-2236 (sans frais) ou en envoyant un courriel à l'adresse telusreservations@computershare.com. L'acquéreur est avisé dans un délai de deux heures s'il peut obtenir des actions ordinaires.

Dans le cas des actions cotées à la Bourse de New York, les participations de non-Canadiens sont contrôlées au moyen du programme *SEG-100 Account* de la Depository Trust & Clearing Corporation. Toutes les actions ordinaires de TELUS détenues par des non-Canadiens doivent être transférées dans ce compte (aucune demande de réservation n'est requise).

Fusions et acquisitions – incidences pour les actionnaires

Consultez telus.com/m&a pour de l'information sur l'effet éventuel des diverses fusions et acquisitions sur vos actions. Des renseignements peuvent également être obtenus sur les gains en capital, les dates d'évaluation et les cours des actions de 1971 et de 1994.

Rapport sur la durabilité de TELUS

Visitez le site sustainability.telus.com/fr pour plus d'information sur nos pratiques commerciales durables.

Livraison électronique des documents destinés aux actionnaires

Nous vous invitons à vous inscrire à la livraison électronique de l'information de TELUS sur le site telus.com/electronicdelivery. La livraison électronique offre de nombreux avantages, notamment l'accès pratique, rapide et écologique aux documents importants de la société, ainsi que la réduction des coûts d'impression et de service postal. Environ 26 000 de nos actionnaires reçoivent le rapport annuel par voie électronique.

Renseignements supplémentaires

Si vous avez des questions sur :

- les conseils ou les comptes du système d'inscription directe
- le versement des dividendes ou le régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions
- un changement d'adresse ou la livraison électronique des documents destinés aux actionnaires
- le transfert ou la perte d'un certificat d'actions ou la liquidation d'une succession
- l'échange de certificats d'actions par suite d'une fusion ou d'une acquisition

Si vous avez des questions sur des renseignements financiers ou statistiques supplémentaires, des faits nouveaux sur la société ou son secteur d'activité, ou si vous voulez obtenir les derniers communiqués ou présentations à l'intention des investisseurs, communiquez avec :

Notre service des relations avec les investisseurs

1 800 667-4871 ou +1 604 643-4113 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)

courriel : ir@telus.com

visitez : telus.com/investors

Communiquez avec l'agent des transferts et agent comptable des registres :

Société de fiducie Computershare du Canada

1 800 558-0046 ou 1 514 982-7129 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)

courriel : telus@computershare.com

visitez : computershare.com

Siège de TELUS

510 West Georgia Street

Vancouver (Colombie-Britannique)

Canada V6B 0M3

téléphone : 1 604 697-8044

Renseignements généraux sur TELUS

téléphone : 1 800 308-5992

1 604 432-2151

Auditeurs

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

LigneÉthique

Dans le cadre de notre politique d'éthique, cette ligne téléphonique prioritaire permet aux membres de notre équipe et à d'autres personnes de poser des questions ou de déposer des plaintes concernant des questions comptables, de contrôle interne ou d'éthique, en toute confidentialité et en gardant l'anonymat.

téléphone : 1 888 265-4112

site Web : telus.ethicspoint.com

TELUS Corporation
510 West Georgia Street
Vancouver (Colombie-Britannique)
Canada V6B 0M3
téléphone 1 604 697-8044



telus.com



@telus



Instagram.com/telus



facebook.com/telus



youtube.com/telus



Linkedin.com/company/telus

Imprimé au Canada.  Veuillez recycler.



Nous visons la croissance à long terme

Priorité au client

Nous portons une attention particulière à l'excellence en service à la clientèle et à l'avancée technologique pour asseoir notre positionnement concurrentiel distinct et rehausser l'expérience client

Stratégie de croissance avérée

Nous offrons des rendements inégalés dans le secteur qui s'inscrivent dans la continuité de notre stratégie gagnante de croissance à long terme axée sur la mobilité et les données

Croissance profitable

Nous soutenons la croissance rentable du chiffre d'affaires et de la clientèle sur nos marchés résidentiels et d'affaires

Répartition judicieuse des capitaux

Nous maintenons un juste équilibre entre investissements visant la croissance à long terme et versements de capital à nos actionnaires grâce à notre programme pluriannuel de croissance du dividende

Réseaux de premier ordre

Nous perfectionnons nos réseaux à large bande évolués pour rehausser l'expérience client, accroître la fiabilité et soutenir la croissance

Rendements solides pour l'actionnaire

Nous avons versé à nos actionnaires plus de 1,1 milliard de dollars en 2017 et plus de 15,1 milliards de dollars depuis 2004 grâce à des mesures avantageuses pour l'actionnaire

Souci de l'efficacité opérationnelle

Nous continuons d'améliorer notre efficacité opérationnelle pour rehausser le service à la clientèle et dégager toujours plus de flux de trésorerie

Situation financière saine

Nous maintenons un bilan sain et des notes de crédit de qualité qui facilitent l'accès aux marchés financiers

Transparence de l'information

Nous offrons une information transparente sur la situation financière, la gouvernance et le développement durable, pour laquelle des prix nous sont régulièrement décernés



telus.com/rapportannuel
telus.com/annualreport

