



# Communiqué

Le 7 mai 2020

## **TELUS annonce ses résultats opérationnels et financiers du premier trimestre de 2020**

***Soutien essentiel offert aux Canadiens et aux collectivités pendant la pandémie de COVID-19; adoption d'un nouveau mode de fonctionnement nous permettant de continuer à fournir un service à la clientèle exceptionnel***

***Croissance des produits d'exploitation consolidés et du BAIIA de 5,4 pour cent et de 4,2 pour cent, respectivement, et excellent flux de trésorerie disponible de 545 millions de dollars***

***Solide croissance de la clientèle au premier trimestre se chiffrant à 106 000 nouveaux clients nets, soit une hausse de 12 000 par rapport à la même période de l'exercice précédent, ce qui témoigne du maintien de notre position de chef de file en matière de réseaux à large bande et d'excellence du service à la clientèle***

***Ajouts nets de 70 000 abonnés des services mobiles, notamment 21 000 mises en service nettes de téléphones mobiles de haute qualité, et faible taux de désabonnement regroupé lié aux téléphones mobiles de 0,94 pour cent***

***Excellents résultats pour les services filaires, notamment une croissance du BAIIA de 7,2 pour cent et 36 000 ajouts nets, soit une hausse de 2 000 par rapport à la même période de l'exercice précédent, en raison d'une hausse du nombre de nouveaux abonnés des services Internet et des services de sécurité***

***Déclaration d'un dividende trimestriel de 0,29125 \$ par action; inchangé, il s'appuie sur une solide croissance du flux de trésorerie disponible***

***Compte tenu du caractère évolutif de la crise sanitaire mondiale provoquée par la COVID-19 et de l'incertitude qui en découle, TELUS reporte la modification de ses prévisions financières pour 2020 jusqu'à la publication de ses résultats du deuxième trimestre de 2020; Accent soutenu mis sur la génération du flux de trésorerie disponible et sur la croissance future du dividende***

**Vancouver (C.-B.)** – TELUS Corporation a publié aujourd'hui ses résultats non audités du premier trimestre de 2020. Au cours du trimestre, les produits d'exploitation consolidés de 3,7 milliards de dollars ont augmenté de 5,4 pour cent par rapport à la période correspondante de l'an dernier. Le bénéfice d'exploitation avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) a augmenté de 2,2 pour cent pour s'établir à 1,4 milliard de dollars et, à l'exclusion des coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que des pertes non récurrentes et de la quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières, le BAIIA ajusté a affiché une hausse de 4,2 pour cent. Cette croissance reflète une augmentation des marges sur les services filaires de données, une contribution supérieure au BAIIA du secteur de la santé et du service à la clientèle et des services d'affaires de TELUS International, notamment en raison des marges supérieures découlant de l'acquisition de Competence Call Center (CCC), ainsi qu'une hausse des produits d'exploitation tirés du réseau mobile découlant d'un nombre croissant d'abonnés. Les taux de croissance trimestrielle des produits d'exploitation et du BAIIA ont été partiellement restreints par les répercussions de la pandémie de COVID-19, surtout les restrictions de déplacement et les fermetures des frontières imposées par divers gouvernements, ainsi que les mesures proactives que nous avons choisi de prendre afin de protéger les clients et les employés durant la crise sanitaire.

Pour le trimestre, le bénéfice net de 353 millions de dollars représente une baisse de 19 pour cent par rapport à la même période de l'exercice précédent et le bénéfice par action (BPA) de base de 0,28 \$ représente une baisse de 22 pour cent, puisque la croissance du BAIIA a été contrée par une augmentation de l'amortissement découlant de la croissance de nos immobilisations attribuable aux récentes acquisitions, notamment CCC et ADT Canada, ainsi que par les investissements soutenus effectués pour appuyer l'expansion de la portée de nos services à large bande, y compris nos investissements générationnels visant à raccorder les résidences et les entreprises au réseau TELUS PureFibre et à améliorer la couverture LTE. La hausse du nombre d'actions en circulation par rapport à l'exercice précédent, qui découle principalement des actions supplémentaires émises dans le cadre de notre offre d'actions en février 2020, a aussi contribué à ce recul. Si l'on exclut les coûts de restructuration et autres coûts, les redressements d'impôt ainsi que les pertes non récurrentes et la quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières, le bénéfice net ajusté de 400 millions de dollars a diminué de 12 pour cent par rapport à l'exercice précédent, tandis que le BPA de base ajusté de 0,32 \$ a connu une baisse de 16 pour cent. Le flux de trésorerie disponible de 545 millions de dollars pour le trimestre a augmenté de 392 millions de dollars par rapport à la même période de l'exercice précédent, surtout en raison de la baisse des versements d'impôt, des sommes consacrées au financement des appareils et des décaissements liés aux coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que de la hausse du BAIIA. Le flux de trésorerie disponible avant impôt sur les bénéfices a augmenté de 33 pour cent pour s'établir à 669 millions de dollars.

« La pandémie de COVID-19 a eu d'importantes répercussions sur les collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons, a affirmé Darren Entwistle, président et chef de la direction de TELUS. Notre équipe travaille de façon rigoureuse, avec la ténacité, la collaboration et l'innovation qui la caractérisent, pour permettre aux Canadiens de garder le contact en cette période où les rapports humains n'ont jamais été aussi importants. En parallèle, nous nous assurons de répondre aux besoins de toutes les parties prenantes alors que nous entamons nos efforts collectifs afin de moderniser nos façons de faire, une conséquence nécessaire de la crise sanitaire mondiale. »

« TELUS a enregistré une fois de plus de solides résultats opérationnels et financiers au premier trimestre, marqués par une croissance importante de la clientèle, un aspect qui caractérise TELUS, ainsi qu'une rentabilité accrue, malgré les circonstances difficiles avec lesquelles nous avons dû composer en mars, a poursuivi M. Entwistle. Compte tenu de notre rendement solide et constant à long terme et de notre excellente situation financière, nous sommes en bonne posture pour composer avec l'incertitude causée par la pandémie mondiale de COVID-19 et pour saisir les occasions sur le marché et surmonter les difficultés économiques prévues après la pandémie. D'ailleurs, notre réponse prioritaire à cette crise sanitaire mondiale sans précédent a été de prendre soin des membres de l'équipe, des clients et des collectivités. »

« Nous avons mis en œuvre des mesures visant à protéger les membres de l'équipe, à assurer leur productivité et, surtout, à leur permettre de garder leur emploi, a ajouté M. Entwistle. Notamment, plus de 95 pour cent des membres de l'équipe au pays sont passés efficacement au télétravail, tandis que les membres de l'équipe directement touchés par la fermeture de nos boutiques ont été réaffectés dans d'autres secteurs de l'entreprise ayant besoin de renforts. Dans les boutiques qui sont restées ouvertes pour fournir des services essentiels, nous avons mis en place une expérience sans contact, adopté les normes sanitaires les plus strictes et fourni de l'équipement de protection individuelle afin de prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger les membres de l'équipe et les clients. »

« Je suis sans cesse inspiré par l'équipe TELUS qui ne ménage aucun effort, souvent dans des conditions particulièrement difficiles, pour permettre aux Canadiens de rester connectés. Il convient de souligner que nous utilisons et améliorons de façon considérable nos excellentes capacités numériques afin de protéger la santé des membres de l'équipe et des clients et d'effectuer les transactions que demandent les clients pour réduire les répercussions de la fermeture de nos boutiques. Pour atténuer les difficultés financières que vivent beaucoup de nos clients en raison de la pandémie, nous avons mis en œuvre un certain nombre d'initiatives. Pour les consommateurs, nous avons reporté les augmentations de prix prévues, prolongé les offres promotionnelles et offert des modalités de paiement flexibles. Dans le même ordre d'idées, nous proposons des solutions et des offres promotionnelles visant à aider nos clients d'affaires à servir leurs propres clients de façon virtuelle », a renchéri M. Entwistle.

« Dans le cadre des mesures d'éloignement physique établies partout dans le monde, nos services à large bande de calibre mondial n'ont jamais été aussi essentiels, car les citoyens se fient de plus en plus à cette connectivité pour rester en contact avec leurs proches, pour accéder à des renseignements essentiels sur la santé et la sécurité, ainsi que pour travailler, étudier, socialiser et se divertir à la maison. Nos équipes technologiques continuent de se dépasser et travaillent sans relâche afin d'assurer la fiabilité et le rendement hors pair de nos services essentiels tout en gérant de façon proactive un trafic inégalé, surtout pour les appels vocaux et vidéo, la messagerie, la télévision et les réseaux Wi-Fi résidentiels. À titre d'exemple, durant les périodes de pointe, nous avons observé un trafic quatre fois plus élevé que celui enregistré à la fête des Mères de 2019 qui est généralement une des journées les plus occupées de l'année. Chaque jour, notre équipe déploie autant d'efforts pour maintenir nos réseaux durant la pandémie qu'elle le fait pour gérer le trafic lors du Super Bowl. Opensignal a mené une analyse hebdomadaire des vitesses de téléchargement 4G à l'échelle mondiale de janvier à la fin de mars 2020, qui témoigne de nos efforts considérables pour maintenir l'excellence du réseau en cette période difficile. Non seulement son rapport confirme que les réseaux canadiens continuent de très bien fonctionner pendant la crise provoquée par la COVID-19, mais il classe aussi le Canada bon premier au chapitre de l'expérience mobile parmi les 45 pays dont les vitesses de téléchargement 4G ont été mesurées. En comparaison, des pays comme l'Australie et le Royaume-Uni ont eu de la difficulté à prendre en charge cette augmentation du trafic, les vitesses de téléchargement étant parfois plus lentes de 15 et de 30 pour cent, respectivement. En plus de cet exploit, le réseau de classe mondiale de TELUS fait belle figure dans le rapport publié par Tutela en avril 2020 sur l'état des réseaux mobiles au Canada, remportant trois prix nationaux pour la constance de sa qualité moyenne, son débit de téléchargement et sa latence, en plus d'arriver premier *ex æquo* pour la constance de sa qualité supérieure. De plus, J.D. Power a affirmé que TELUS détenait le meilleur réseau mobile au Canada. Il s'agit de la sixième année consécutive où J.D. Power accorde la première place à TELUS à cet égard. Cette marque de reconnaissance vient s'ajouter aux honneurs que TELUS reçoit constamment de la part de PC Mag et d'Ookla (en plus d'Opensignal, de Tutela et de J.D. Power) depuis au moins trois ans. De plus, le réseau filaire à large bande de TELUS fonctionne remarquablement bien, contrairement aux réseaux dans bien d'autres pays où le gouvernement a dû intervenir pour gérer le trafic. »

« Nous continuons d'élargir nos technologies et nos services de santé novateurs à l'échelle du pays. Nos solutions de soins à distance n'ont jamais été aussi importantes pour les Canadiens, a poursuivi M. Entwistle. Dans le cadre du lancement des codes d'honoraires de soins à distance par tous les gouvernements provinciaux pour faciliter les télésoins aux patients, TELUS Santé a lancé une fonction de consultation vidéo intégrée aux dossiers médicaux électroniques (DME) de TELUS pour permettre aux 26 000 médecins canadiens qui utilisent une solution de DME de TELUS d'offrir des consultations à distance à leurs patients. Les Canadiens continuent d'utiliser nos solutions de santé virtuelles individuelles, comme Akira par TELUS Santé, qui améliore la productivité du personnel clinique grâce à une combinaison asynchrone de messages textes et de vidéos sécurisées qui procurent un accès pratique sur demande aux patients. Parallèlement, la demande de services de soins et de rendez-vous à distance avec des médecins au moyen de Babylon par TELUS Santé a décuplé. Actuellement offerte en Colombie-Britannique, en Alberta et en Ontario, l'application sera lancée dans d'autres provinces sous peu. De plus, nous continuons de constater la forte adoption de nos solutions de télésoins à domicile. Le protocole relatif à la COVID-19 a été intégré à la solution de télésoins à domicile de TELUS Santé et mis en œuvre par le ministère de la Santé de la Colombie-Britannique, où des centaines de patients sont suivis à distance. »

« Tout au long de la crise actuelle, conformément à notre philosophie Nous donnons où nous vivons, nous continuons de fournir un soutien exceptionnel aux collectivités, et il en va de même pour la Fondation TELUS pour un futur meilleur, a poursuivi M. Entwistle. Celle-ci s'est engagée à verser 10 millions de dollars dans le but de renforcer les capacités du système de santé public pendant et après la crise. Ce financement s'ajoute à la somme de 1,5 million de dollars versée dans le cadre de 131 dons effectués par les comités d'investissement communautaire au premier trimestre seulement. De plus, nous venons en aide aux communautés éloignées et autochtones qui n'ont pas nécessairement toutes les ressources nécessaires pour gérer la crise. Nous avons aussi versé 500 000 \$ à la fondation de l'hôpital général de Vancouver (VGH) et de l'hôpital de l'Université de la Colombie-Britannique (UBC) pour soutenir ses activités de recherche de traitements antiviraux contre la COVID-19. »

« Nous restons déterminés à servir les collectivités pour que les citoyens les plus vulnérables et les jeunes Canadiens puissent rester en contact avec ce qui compte le plus. À cette fin, nous offrons deux mois de service gratuits à toutes les familles à faible revenu inscrites au programme Internet pour l'avenir afin de les aider à surmonter les difficultés financières causées par la COVID-19. De plus, nous avons élargi l'accès au programme Internet pour l'avenir afin d'inclure les familles qui comptent des jeunes de la maternelle jusqu'à la douzième année en Colombie-Britannique et en Alberta. Ainsi, chaque élève profitera d'une connexion qui lui donne accès à des occasions d'apprentissage intéressantes, notamment le Centre d'apprentissage familial Microsoft, qui regroupe un ensemble gratuit de ressources pédagogiques sélectionnées aux quatre coins du monde. En outre, de concert avec Apple, nous fournissons des iPad à des commissions scolaires de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Québec pour favoriser l'apprentissage continu à distance, en plus d'une connexion LTE gratuite jusqu'au 30 juin. Nous espérons que ces mesures produiront ensemble des retombées importantes pour tous les Canadiens. De plus, pendant le premier trimestre, nous avons lancé sept nouvelles cliniques mobiles à l'échelle du Canada, ce qui porte le total à onze. Il convient de souligner que six de ces cliniques mobiles ont été adaptées, en collaboration avec les autorités sanitaires, afin d'améliorer les capacités d'intervention en réponse à la pandémie de COVID-19. »

« Soucieux d'exprimer notre reconnaissance envers les travailleurs de la santé de première ligne du Canada qui font preuve de courage et d'altruisme jour après jour, nous avons élargi le programme Mobilité pour l'avenir. Par le truchement de ce programme, notre objectif est d'offrir pendant deux mois un service mobile sans frais à des milliers de membres du personnel de certains hôpitaux au sein des régions les plus durement touchées par la COVID-19. Qui plus est, nous fournissons gratuitement à des centaines d'organismes canadiens plus de 10 000 appareils mobiles avec un forfait à 0 \$, soit un don d'une valeur estimée à plus de 5 millions de dollars. Les patients hospitalisés atteints de la COVID-19 peuvent ainsi rester virtuellement connectés avec leurs proches, tandis que les aînés isolés et les personnes à risque, à faible revenu et sans abri disposent d'un outil qui leur permet de garder un lien vital avec leurs proches, les professionnels de la santé et les services de soutien social essentiels en cette période difficile. »

« La détermination inébranlable de notre équipe à produire des retombées positives pour nos concitoyens, nos résultats opérationnels et financiers de premier ordre et notre solide portefeuille d'actifs continuent de définir le rôle de premier plan de TELUS en matière de capitalisme social. Encore et encore, notre équipe démontre que TELUS excelle même lors des pires épreuves. En effet, les innovations incroyables que nous produisons pour faire face à la crise actuelle et les leçons tirées au cours des derniers mois nous aideront à faire évoluer notre modèle d'exploitation et à améliorer la résilience de notre organisation afin que nous jouissions d'une excellente position dans la nouvelle réalité qui se révélera après la pandémie », a conclu M. Entwistle.

« La résilience de l'équipe TELUS et son engagement à offrir une expérience client exceptionnelle et novatrice en cette période d'incertitude sont une source d'inspiration pour moi, a affirmé Doug French, vice-président à la direction et chef des services financiers de TELUS. Au cours des dernières semaines, notre équipe a réalisé des progrès incroyables afin de répondre à la pandémie de COVID-19 en conciliant les intérêts des clients et des collectivités tout en adaptant notre entreprise à la situation en constante évolution et en accordant la priorité à l'exécution opérationnelle et au flux de trésorerie. »

« Nous étions déjà en position de force au début de la crise sanitaire mondiale. Malgré les répercussions des difficultés liées à la COVID-19 sur nos résultats du premier trimestre de 2020, nous affichons de solides résultats financiers, une forte croissance du nombre d'abonnés, un taux de désabonnement inégalé et un flux de trésorerie disponible plus de trois fois supérieur d'une année à l'autre. Nous avons un bilan solide, qui s'appuie aussi sur notre offre d'actions d'une valeur de 1,5 milliard de dollars en février, ainsi que des liquidités de plus de 3 milliards de dollars et aucune dette arrivant à échéance avant 2021. Par conséquent, nous sommes dans une position enviable pour traverser ce moment d'incertitude actuel et continuer de faire croître notre entreprise et de prospérer après la pandémie de COVID-19 », a ajouté M. French.

Compte tenu du caractère évolutif de la crise sanitaire mondiale provoquée par la COVID-19 et de l'incertitude qui en découle, nous sommes actuellement incapables de prédire toute l'étendue des conséquences positives et négatives de la crise sur notre entreprise et sur les prévisions que nous avons publiées. Par conséquent, nous avons pris la décision prudente de suspendre nos prévisions financières annuelles pour 2020. Nous comptons mettre à jour nos hypothèses et nos prévisions générales lorsque

nous publierons nos résultats du deuxième trimestre à la fin de juillet. Pendant la gestion de la crise actuelle, nous continuons de produire des gains d'efficacité à court terme. Par exemple, nous avons cerné des occasions de réduction des coûts et d'augmentation des marges équivalant à plus de 250 millions de dollars jusqu'à maintenant. Ceux-ci nous permettront d'atténuer les répercussions passagères de la crise actuelle, de coordonner les initiatives lancées par diverses parties prenantes en réponse à la pandémie de COVID-19 et de garder le cap sur la génération d'un flux de trésorerie disponible conforme à nos attentes initiales pour 2020. Nous tâcherons de réaffecter les capitaux provenant d'investissements dans certains domaines ayant de faibles probabilités de succès afin d'apporter des améliorations à notre réseau pour rehausser notre position de chef de file en la matière. Nous allons notamment investir dans notre réseau à large bande de premier plan afin de générer des revenus à court et à long terme, des gains d'efficacité opérationnelle, un flux de trésorerie durable et une croissance future du dividende. »

« Compte tenu de la solide croissance du flux de trésorerie disponible, nous avons déclaré un dividende trimestriel de 0,29125 \$, qui demeure inchangé par rapport au versement effectué en avril et qui représente une hausse de 3,6 pour cent par rapport à la même période de l'exercice précédent. Nous restons déterminés à concilier les intérêts des nombreuses parties prenantes. Ainsi, dans le cadre de la panoplie d'initiatives que nous avons prises en réponse à la crise sanitaire mondiale provoquée par la COVID-19, nous avons décidé de reporter la hausse du dividende prévue ce trimestre dans le cadre de notre programme pluriannuel de croissance du dividende. Nous demeurons optimistes à l'égard des perspectives à long terme de notre entreprise et de nos nombreuses occasions futures de rehausser la marque TELUS et d'accélérer notre stratégie de croissance. Nous espérons que les circonstances nous permettront d'atteindre ou de dépasser la hausse du dividende prévue lorsque nous annoncerons nos résultats du troisième trimestre en novembre », a conclu M. French.

### **Le point sur la COVID-19**

Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé a affirmé que l'épidémie de COVID-19 était devenue une pandémie. À la fin de mars 2020, toutes les provinces et tous les territoires du Canada ont déclaré un état d'urgence sanitaire ou une crise de santé publique. Alors que la pandémie continue d'avoir des répercussions importantes sur la santé publique et les économies mondiales, y compris celle du Canada, nous continuons de tirer parti de nos solutions et de nos technologies de premier plan afin de soutenir les efforts mondiaux visant à réduire le risque de transmission et de permettre aux Canadiens de se divertir et de rester connectés et en santé.

Étant donné le caractère changeant de la pandémie et des prévisions concernant sa durée et les mesures appropriées, nous veillons à accorder la priorité aux clients, au bien-être des membres de l'équipe et à nos obligations fiduciaires envers les investisseurs. De plus, nous restons axés sur notre vocation sociale et suivons les orientations de notre comité consultatif des questions médicales, une équipe composée d'experts du domaine médical. Voici un aperçu des mesures que nous avons prises afin de veiller à la sécurité et au bien-être des clients, des membres de l'équipe et des collectivités.

#### *Pour les clients*

- Nous avons annulé certains frais facturés aux clients, notamment les frais d'utilisation excédentaire de données Internet qui dépassent les limites prévues dans les contrats, ainsi que les frais d'itinérance des services mobiles pour les clients qui sont restés à l'extérieur du Canada pour leur permettre de garder un accès aux personnes et aux renseignements nécessaires.
- Nous avons élargi les bibliothèques de contenu de Télé OPTIK<sup>MD</sup> et de Pik TV<sup>MD</sup> pour les clients en offrant des chaînes en essai gratuit, notamment des chaînes qui présentent du contenu éducatif pour les jeunes en collaboration avec Microsoft, du contenu portant sur la santé et le mieux-être, ainsi que des vidéos explicatives sur la technologie.
- Nous offrons la solution Sécurité en ligne de TELUS – Standard, notre ensemble de sécurité en ligne, sans frais pendant un mois.
- Nous aidons les petites entreprises à servir leurs propres clients de façon virtuelle en leur offrant trois mois de service sans frais par l'intermédiaire de TELUS Solutions d'affaires.
- Nous appuyons aussi nos clients du segment des petites entreprises et protégeons leurs magasins et bureaux fermés en leur proposant Sûreté d'entreprise de TELUS, notre solution de sécurité pour les entreprises, avec un crédit de 1 000 \$ sur l'équipement et trois mois de service sans frais.

- Nous aidons les gouvernements à l'échelle du pays, par l'intermédiaire des équipes TELUS Solutions d'entreprise et Expérience client, Affaires, à répondre à la demande croissante dans le secteur de la santé et à disposer de centres d'appels pour leurs lignes d'information sur la santé et le traitement des questions concernant l'assurance-emploi.
- Nous offrons des solutions de soins à distance individuels, notamment Akira par TELUS Santé et Babylon par TELUS Santé, et des solutions de télésoins à domicile. De plus, nous permettons aux Canadiens d'avoir accès à un soutien d'urgence en tout temps grâce au Compagnon Santé connectée et à DirectAlert par TELUS Santé.
- Nous permettons aux médecins canadiens qui utilisent les principales solutions de dossiers médicaux électroniques de TELUS d'offrir des consultations à distance à leurs patients.
- Nous avons mis en œuvre certaines mesures afin d'aider les consommateurs et les clients du segment des petites entreprises qui éprouvent des difficultés financières en raison de la pandémie. Parmi ces mesures, nous avons offert des modalités de paiement flexibles, reporté toutes les augmentations de prix prévues, prolongé les périodes promotionnelles et reporté la suspension ou l'annulation du service des clients dont le compte fait l'objet d'un recouvrement.

#### *Pour les membres de l'équipe*

- Nous tirons parti de notre programme Styles de travail afin de permettre à environ 95 pour cent des membres de l'équipe au pays de faire du télétravail, tandis qu'environ 85 pour cent des membres de l'équipe de TELUS International sont passés au travail à la maison et dans d'autres lieux de travail différents afin de servir les clients de TELUS.
- Nous avons établi une expérience client sans contact dans nos boutiques qui offrent des services essentiels et adopté des protocoles de sécurité améliorés fondés sur les orientations du comité consultatif des questions médicales de TELUS.
- Nous avons réaffecté les membres de l'équipe de première ligne, notamment les membres directement touchés par la fermeture de nos boutiques, dans d'autres secteurs de l'entreprise ayant besoin de renforts.
- Nous avons lancé la page Tous connectés pendant la COVID-19 dans notre site intranet, qui présente aux membres de l'équipe des renseignements importants, des meilleures pratiques en matière de télétravail, des nouvelles récentes et des moyens de favoriser leur bien-être, et qui constitue un forum où publier leurs photos et partager leurs expériences.

#### *Pour les collectivités*

- Nous offrons un soutien financier et des appareils gratuits aux citoyens vulnérables et aux jeunes de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Québec dont l'école a été fermée.
- Nous avons donné plus de 10 000 appareils et tablettes, souvent avec un forfait à 0 \$, à plus de 225 organismes sans but lucratif dans le cadre de notre programme Mobilité pour l'avenir<sup>MC</sup>, afin de permettre aux personnes qui en ont le plus besoin de maintenir des contacts vitaux, notamment les patients atteints de la COVID-19, les personnes âgées isolées et les gens vulnérables.
- Nous avons élargi le programme Mobilité pour l'avenir<sup>MC</sup> pour y inclure le personnel hospitalier, afin d'offrir deux mois de services mobiles sans frais aux travailleurs de la santé de première ligne qui œuvrent dans certains hôpitaux du pays situés dans des zones durement touchées par la COVID-19.
- Nous offrons deux mois de service sans frais à toutes les familles inscrites au programme Internet pour l'avenir<sup>MC</sup> de TELUS.
- Nous avons élargi l'accès au programme Internet pour l'avenir dans les écoles de l'Alberta et de la Colombie-Britannique pour que tous les élèves de la maternelle à la douzième année profitent d'un accès Internet haute vitesse afin de poursuivre leur apprentissage dans le confort de leur foyer pendant la pandémie de COVID-19.
- Nous avons annoncé un engagement indépendant de la Fondation TELUS pour un futur meilleur à verser 10 millions de dollars pour contribuer au renforcement des capacités du système de santé public pendant et après la crise. Ces fonds sont destinés à de nouvelles technologies et de nouveaux équipements, comme des ventilateurs, ainsi qu'au soutien des banques alimentaires, des services aux personnes âgées et des programmes de santé mentale.

- Nous avons fait un don de 500 000 \$ pour appuyer l'équipe de recherche de la fondation de l'hôpital général de Vancouver (VGH) et de l'hôpital de l'Université de la Colombie-Britannique (UBC) pour contribuer au financement de la recherche de traitements antiviraux pour les patients atteints de la COVID-19.
- Nous avons adapté six de nos cliniques mobiles afin de soutenir les efforts d'intervention. Nos cliniques ont servi de centres de dépistage et d'évaluation ou, à Edmonton, d'abris d'urgence aménagés à des fins d'isolement et de quarantaine. Celle de Victoria aide à la conduite de vérifications de l'état de la situation dans la rue et à la diffusion de ressources et de renseignements sur la santé.

### **Mise à jour des prévisions financières**

Durant cette période sans précédent, certains de nos produits et services ont fait l'objet d'une demande accrue en raison des mesures d'éloignement physique imposées à divers degrés à l'échelle mondiale et que nous avons suivies afin de protéger les membres de l'équipe et les clients. Nos réseaux mobiles et filaires à large bande constituent des services essentiels. Les Canadiens comptent de plus en plus sur ceux-ci pour rester informés, connectés et divertis à la maison. Même si l'éloignement physique a influé sur notre mode de fonctionnement normal, ce qui devrait avoir des répercussions négatives sur la croissance des revenus tirés d'autres produits et services, nous adaptons notre stratégie de mise en marché et mettons en œuvre des solutions novatrices pour continuer de soutenir nos clients, notamment une expérience sans contact en magasin, des installations et des réparations à distance et l'utilisation de nos canaux numériques comme réseau de vente principal.

En raison du large éventail de conséquences potentielles de la pandémie de COVID-19 et de l'incertitude quant à la durée de celle-ci et aux mesures établies pour limiter la propagation et la transmission de la maladie, il est impossible de prévoir avec exactitude, à la date du présent communiqué, les répercussions sur notre entreprise. Par conséquent, nos résultats opérationnels et financiers pourraient s'avérer très différents des prévisions que nous avons publiées. Nous avons donc décidé de suspendre la modification de nos prévisions financières consolidées pour 2020. Nous comptons mettre à jour nos hypothèses et nos prévisions générales lorsque nous publierons nos résultats du deuxième trimestre de 2020 à la fin de juillet.

Pour voir une analyse approfondie des répercussions de la pandémie de COVID-19 sur l'environnement dans lequel nous évoluons, consultez la section 1.2 de notre rapport de gestion du premier trimestre de 2020.

### **Aperçu des faits saillants des activités du premier trimestre de 2020**

Dans le secteur mobile, les produits d'exploitation externes ont diminué de 2,1 pour cent, car la croissance de 1,3 pour cent des produits d'exploitation tirés du réseau a été freinée par une baisse de 12 pour cent des produits tirés de l'équipement mobile et d'autres services. La croissance des produits d'exploitation tirés du réseau découle d'une hausse de 5,6 pour cent du nombre d'abonnés au cours des 12 derniers mois, mais modérée par une baisse de 1,2 pour cent du PMAA mensuel lié aux téléphones mobiles. La baisse du PMAA lié aux téléphones mobiles est partiellement attribuable aux répercussions de la pandémie de COVID-19 en mars, notamment la baisse des produits tirés des services d'itinérance tributaire des restrictions de déplacement et de notre décision de suspendre temporairement les frais d'itinérance pour aider les clients qui voyagent durant la pandémie. La diminution des produits tirés de l'équipement et d'autres services indique une diminution des volumes de contrats, laquelle est partiellement attribuable aux répercussions de la pandémie de COVID-19 en mars, puisque la consommation des clients a fait l'objet d'une tendance générale à la baisse et que nous avons fermé 90 pour cent de nos boutiques pour une durée indéterminée.

Dans le secteur filaire, les produits d'exploitation externes ont augmenté de 14 pour cent en raison de la croissance de 18 pour cent des produits tirés des services de données. La croissance des produits tirés des services de données a été stimulée par une hausse des produits d'exploitation tirés de différentes solutions de notre gamme diversifiée, notamment le service à la clientèle et les services d'affaires de TELUS International – ce qui englobe l'acquisition de CCC, l'augmentation des volumes d'affaires découlant de la portée élargie de ces deux services et la croissance de la clientèle. Elle a été partiellement réduite par les perturbations temporaires attribuables aux fermetures d'établissements imposées par les gouvernements en réponse à la pandémie de COVID-19. Nous avons constaté une hausse des produits d'exploitation tirés des services de technologie intelligente (y compris la sécurité) résidentielle et commerciale, ce qui englobe la contribution associée à l'acquisition de Services de sécurité ADT Canada, inc. (ADT Canada), les services Internet et de données de troisième vague et les services de télévision. Cette hausse a été partiellement contrebalancée par les répercussions de la pandémie de COVID-19, notamment une baisse des produits tirés du secteur de la santé en raison de l'arrêt temporaire des services non essentiels dans nos cliniques Medisys (Groupe Santé Medisys) et Copeman (Copeman Healthcare Centre), ainsi que notre décision d'annuler les frais d'utilisation excédentaire du service Internet résidentiel.

Pendant le trimestre, TELUS a ajouté 119 000 nouveaux abonnés des services mobiles, des services Internet, des services de télévision et des services de sécurité, soit une hausse de 14 000 abonnés par rapport au même trimestre de l'exercice précédent. Les mises en service nettes comprenaient 21 000 téléphones mobiles et 49 000 appareils mobiles connectés, ainsi que 26 000 clients des services Internet, 8 000 clients des services de télévision et 15 000 clients des services de sécurité. Le nombre total d'abonnés des services mobiles de TELUS, qui se chiffre à plus de 10 millions, a augmenté de 5,6 pour cent au cours des 12 derniers mois en raison d'une hausse de 2,6 pour cent du nombre d'abonnés ayant un téléphone mobile, qui se chiffre à 8,7 millions, et d'une hausse de 25 pour cent du nombre d'abonnés ayant un appareil mobile connecté, qui se chiffre à près de 1,6 million. De plus, le nombre de connexions Internet a augmenté de 5,9 pour cent au cours des 12 derniers mois pour franchir la barre des 2 millions de clients. Le nombre d'abonnés des services de télévision a connu une hausse de 5,2 pour cent pour s'établir à 1,2 million et la clientèle des services de sécurité a connu une hausse grimant à 623 000. En raison de la pandémie de COVID-19 et des mesures établies afin de contenir le risque de transmission, la croissance du nombre d'abonnés a diminué au cours des dernières semaines de mars, puisque la consommation des clients a fait l'objet d'une tendance à la baisse et qu'un nombre important de points de vente physiques ont été fermés, ce qui a entraîné à la fois une réduction des ajouts bruts et du taux de désabonnement des clients. En parallèle, l'éloignement physique a aussi porté atteinte à notre capacité d'entrer dans les résidences et les entreprises pour effectuer des installations. Cependant, nous n'avons pas tardé à établir des processus d'installation à distance et sans contact permettant à nos clients de continuer d'effectuer des transactions avec simplicité et en toute sécurité.

Les dépenses en immobilisations consolidées de 665 millions de dollars ont augmenté de 2,9 pour cent par rapport à la même période de l'exercice précédent, ce qui découle en partie des investissements effectués pour augmenter la capacité de notre réseau, pour prendre en charge la hausse du trafic téléphonique et pour permettre aux Canadiens de garder le contact durant la pandémie de COVID-19. De plus, les dépenses en immobilisations ont notamment servi à améliorer la vitesse et la couverture des services mobiles, ce qui comprend la préparation du lancement de la technologie 5G, à relier encore plus de résidences et d'entreprises directement au réseau à fibre optique et à investir dans la fiabilité, l'efficacité et l'efficacité de nos systèmes. À la fin du trimestre, le réseau TELUS PureFibre couvrait environ 2,28 millions d'adresses ou 71 pour cent des adresses ayant accès à notre service haute vitesse à large bande, grâce à une hausse d'environ 340 000 adresses au cours des 12 derniers mois.



## Aperçu des résultats financiers consolidés

En dollars canadiens et en millions, sous réserve des notes ci-dessous et à moins d'indication contraire (non audités)	Trimestre clos le 31 mars		Variation en pourcentag e
	2020	2019	
Produits d'exploitation	3 694	3 506	5,4
Dépenses d'exploitation avant amortissement	2 285	2 127	7,4
BAlIA <sup>(1)</sup>	1 409	1 379	2,2
BAlIA ajusté <sup>(1)(2)</sup>	1 475	1 415	4,2
Bénéfice net	353	437	(19,2)
Bénéfice net ajusté <sup>(1)</sup>	400	453	(11,7)
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	350	428	(18,2)
BPA de base <sup>(3)</sup> (en dollars)	0,28	0,36	(22,2)
BPA de base ajusté <sup>(1)(3)</sup> (en dollars)	0,32	0,38	(15,8)
Dépenses en immobilisations <sup>(4)</sup>	665	646	2,9
Flux de trésorerie disponible avant impôt sur les bénéfices <sup>(1)</sup>	669	504	32,7
Flux de trésorerie disponible <sup>(1)</sup>	545	153	v. n.
Connexions d'abonnés totales <sup>(5)</sup> (en milliers) <i>v. n. – valeur négligeable</i>	15 270	14 057	8,6

- (1) Le BAlIA, le bénéfice net ajusté, le BPA de base ajusté et le flux de trésorerie disponible sont des mesures non définies par les PCGR qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB. Pour obtenir des définitions et des explications approfondies de ces mesures, consulter la rubrique « Mesures non soumises aux principes comptables généralement reconnus et autres mesures financières » du présent communiqué.
- (2) Le BAlIA ajusté du premier trimestre de 2020 et de 2019 exclut les coûts de restructuration et autres coûts de 60 millions de dollars et 36 millions de dollars, respectivement, ainsi que les pertes non récurrentes et la quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières de 6 millions de dollars au premier trimestre de 2020.
- (3) Le 17 mars 2020, les actionnaires de TELUS ont reçu une action supplémentaire pour chaque action détenue à la date de clôture, soit le 13 mars 2020. Tous les renseignements concernant les actions en circulation et les montants par action qui figurent dans le présent communiqué pour les périodes antérieures au 17 mars 2020 tiennent compte de l'application rétroactive du fractionnement des actions à raison de deux pour une.
- (4) Les dépenses en immobilisations englobent les actifs achetés, à l'exclusion des actifs loués faisant l'objet d'un droit d'utilisation, mais pas encore payés et, par conséquent, différent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, tels qu'ils sont déclarés dans les états financiers consolidés intérimaires. Voir la *note 31* des états financiers consolidés intérimaires pour en savoir plus.
- (5) La somme des abonnés actifs ayant un téléphone mobile, des abonnés actifs ayant un appareil mobile connecté, des abonnés actifs des services Internet, des abonnés actifs des services vocaux résidentiels, des abonnés actifs des services de télévision et des abonnés actifs des services de sécurité est mesurée à la fin des périodes respectives selon les renseignements provenant des systèmes de facturation et d'autres systèmes sources. À compter du troisième trimestre de 2019, nous avons inclus le nombre de connexions d'abonnés des services de sécurité dans les connexions d'abonnés totales et appliqué ce changement de façon rétroactive depuis le lancement des services de sécurité de TELUS au début du troisième trimestre de 2018. Le 31 décembre 2019, le nombre de connexions d'abonnés des services de sécurité a été haussé afin d'inclure environ 490 000 abonnés découlant de l'acquisition de Services de sécurité ADT Canada, inc. (ADT Canada) effectuée le 5 novembre 2019.

### Faits saillants des activités du premier trimestre de 2020

Comme il est indiqué à la section 1.2 de notre rapport de gestion du premier trimestre de 2020, l'épidémie de COVID-19 a été qualifiée de pandémie en mars 2020. En raison de la nature de la pandémie et de l'incertitude relative à son ampleur, il est impossible d'estimer sa durée et le délai de reprise à l'heure actuelle. Par conséquent, les résultats présentés ci-dessous pourraient ne pas refléter les tendances observées à compter du premier trimestre de 2020, car la pandémie de COVID-19 empêche nos clients et nous-mêmes de poursuivre nos activités normales dans certains secteurs, même si nous adaptons constamment nos façons de faire pour continuer d'accorder la priorité aux clients et de mener à bien notre vocation sociale.

## Services mobiles de TELUS

- Les produits d'exploitation externes provenant du secteur mobile ont diminué de 40 millions de dollars ou 2,1 pour cent, car la croissance de 1,3 pour cent des produits d'exploitation tirés du réseau a été atténuée par une baisse de 12 pour cent des produits tirés de l'équipement et d'autres services.
- Les produits d'exploitation tirés du réseau ont augmenté de 19 millions de dollars ou 1,3 pour cent, ce qui témoigne d'une croissance de 5,6 pour cent du nombre d'abonnés au cours des 12 derniers mois, croissance partiellement contrebalancée par une baisse du PMAA lié aux téléphones mobiles, comme il est indiqué ci-dessous.
- Les produits tirés de l'équipement et d'autres services ont diminué de 53 millions de dollars ou 12 pour cent en raison de la diminution des volumes de contrats, notamment en raison des répercussions de la pandémie de COVID-19, puisque la consommation des clients fait l'objet d'une tendance générale à la baisse et qu'un nombre important de points de vente physiques ont été fermés pendant les dernières semaines de mars.
- La facturation moyenne par appareil d'abonné (FMAA) liée aux téléphones mobiles était de 72,30 \$, ce qui constitue une hausse de 0,2 pour cent. Cette hausse découle de la croissance attribuable à nos offres combinées (programme de financement d'appareil Paiements faciles, forfaits Sans tracas avec données à volonté et Rabais famille TELUS) lancées au troisième trimestre de 2019, qui incitent les clients à opter pour des forfaits avec données à volonté ou des forfaits comprenant de plus gros lots de données, et pour des téléphones intelligents de valeur supérieure. Cette croissance a été partiellement ralentie par les répercussions de la pandémie de COVID-19 en mars, notamment la baisse des produits tirés des services d'itinérance découlant des restrictions de déplacement et de notre décision de suspendre temporairement les frais d'itinérance pour aider les clients qui voyagent durant la pandémie.
- Le produit moyen par appareil d'abonné (PMAA) lié aux téléphones mobiles était de 58,60 \$ au premier trimestre de 2020, ce qui constitue une baisse de 0,73 \$ ou 1,2 pour cent. Cette baisse est en partie attribuable aux répercussions de la pandémie de COVID-19 en mars décrites ci-dessus. Le PMAA lié aux téléphones mobiles continue d'être touché par la diminution de l'utilisation facturable et les effets des pressions concurrentielles sur le prix des forfaits de base. Ces baisses ont plus que compensé la hausse du nombre de clients qui optent pour des forfaits de niveau supérieur offrant des données à volonté ou un lot de données supérieur.
- Le taux de désabonnement lié aux téléphones mobiles était de 0,94 pour cent, par rapport à 1,02 pour cent pour la même période de l'exercice précédent, ce qui témoigne de notre culture qui accorde la priorité aux clients et des efforts continus que nous déployons pour fournir une expérience client exceptionnelle, ainsi que de nos nouveaux produits et services attrayants, de nos programmes de rétention efficaces et de l'excellente qualité de notre réseau. De plus, la pandémie de COVID-19 a entraîné une baisse du changement de fournisseurs de services de télécommunication au cours des deux dernières semaines de mars, puisque la consommation des clients fait l'objet d'une tendance générale à la baisse et qu'un nombre important de points de vente physiques ont été fermés pendant cette période.
- Les mises en service brutes de téléphones mobiles se sont chiffrées à 265 000, ce qui constitue une baisse de 4 000. Le nombre réduit de clients qui changent de fournisseurs de services de télécommunication et la fermeture temporaire de certains réseaux de vente en mars en réponse à la pandémie de COVID-19 ont plus que contrebalancé la croissance générée pendant les deux premiers mois et demi de 2020, qui découlait de la croissance du nombre de nouveaux clients à valeur élevée en raison du succès des offres promotionnelles. De plus, les options numériques existantes permettant aux clients d'effectuer des transactions avec nous ont connu un élan au cours des deux dernières semaines du trimestre.
- Le nombre total de nouveaux abonnés nets était de 70 000, par rapport à 60 000 l'année précédente. Les mises en service nettes de téléphones mobiles se sont chiffrées à 21 000 au premier trimestre de 2020, ce qui constitue une hausse de 10 000, en raison d'une diminution du taux de désabonnement lié aux services mobiles, partiellement compensée par une baisse des mises en service brutes de téléphones mobiles, comme il a été mentionné plus haut. Les mises en service nettes d'appareils mobiles connectés se sont chiffrées à 49 000, ce qui correspond au nombre enregistré au premier trimestre de 2019, puisque la croissance des offres relatives à l'Internet des objets (IdO) et des dispositifs du système d'intervention en cas d'urgence personnelle de notre gamme de solutions de santé grand public a été entièrement compensée par une baisse des mises en service de tablettes, un produit à marge faible ou négative.

- Le BAIIA de 934 millions de dollars a augmenté de 26 millions de dollars ou 2,9 pour cent, tandis que le BAIIA ajusté de 940 millions de dollars a augmenté de 23 millions de dollars ou 2,6 pour cent par rapport à l'année dernière, indiquant une hausse des produits tirés du réseau générée par l'augmentation du nombre de clients, la hausse des marges sur l'équipement et les économies découlant des programmes de réduction des coûts. Cette croissance a été partiellement modérée par les répercussions de la pandémie de COVID-19 en mars, notamment une réduction des produits tirés des services d'itinérance découlant des restrictions de déplacement à l'échelle mondiale et de notre décision de suspendre temporairement les frais d'itinérance pour aider les clients qui voyagent durant la pandémie. Elle a aussi été partiellement modérée par une baisse des autres produits d'exploitation et une hausse des charges au titre des avantages sociaux des employés.

### **Services filaires de TELUS**

- Les produits d'exploitation externes ont augmenté de 228 millions de dollars ou 14 pour cent en raison de la croissance de 18,5 pour cent des produits tirés des services de données, croissance partiellement freinée par une baisse de 6,7 pour cent des produits tirés des services vocaux traditionnels.
- Les produits tirés des services de données ont augmenté de 225 millions de dollars ou 18,5 pour cent. Cette croissance a été stimulée par une hausse des produits d'exploitation tirés de différentes solutions de notre gamme diversifiée, notamment le service à la clientèle et les services d'affaires de TELUS International – ce qui englobe l'acquisition de CCC, l'augmentation des volumes d'affaires découlant de la portée élargie de ces deux services et la croissance de la clientèle. Elle a été partiellement réduite par les perturbations temporaires attribuables aux fermetures d'établissements imposées par les gouvernements en réponse à la pandémie de COVID-19. Une hausse des produits d'exploitation tirés des services de technologie intelligente (y compris la sécurité) résidentielle et commerciale, ce qui englobe la contribution associée à l'acquisition d'ADT Canada, des services Internet et de données de troisième vague et des services de télévision a aussi favorisé cette croissance. Celle-ci a été partiellement restreinte par les répercussions de la pandémie de COVID-19, notamment une baisse des produits tirés du secteur de la santé en raison de l'arrêt temporaire des services non essentiels dans nos cliniques Medisys et Copeman, ainsi que notre décision d'annuler les frais d'utilisation excédentaire du service Internet. La croissance des produits tirés des services de données a aussi été amoindrie par le déclin continu des produits tirés des services de données traditionnels.
- Le nombre net de nouveaux abonnés du service Internet, soit 26 000 abonnés, a augmenté de 4 000 en raison de la demande soutenue des clients consommateurs et d'affaires, laquelle est partiellement attribuable au lancement des forfaits de données illimitées du service Internet résidentiel et aux nouvelles offres relatives aux ensembles TELUS Whole Home. Au cours des deux dernières semaines de mars, nous avons établi des options d'installation à distance et d'auto-installation pour que nos clients puissent continuer d'effectuer des transactions avec nous.
- Le nombre net de nouveaux abonnés des services de télévision, soit 8 000 abonnés, a diminué de 9 000, surtout en raison de la concurrence plus forte et de la présence accrue des services de diffusion vidéo en continu. Ce recul a été partiellement contrebalancé par la demande associée au lancement des ensembles TELUS Whole Home.
- Le nombre net de nouveaux abonnés des services de sécurité, soit 15 000 abonnés, a augmenté de 7 000 grâce à une solide croissance interne et à la demande relative aux ensembles TELUS Whole Home. Le nombre net de nouveaux abonnés des services de sécurité a été limité par les politiques d'éloignement physique découlant de la pandémie de COVID-19, qui restreint l'accès nécessaire aux résidences et aux entreprises pour procéder à l'installation de solutions de sécurité.
- Les pertes nettes d'abonnés des services vocaux résidentiels, soit 13 000 abonnés, ont augmenté de 2 000 abonnés par rapport à la même période de l'exercice précédent. Les pertes d'abonnés des services vocaux résidentiels confirment la tendance consistant à remplacer ces services par des services mobiles et Internet. Ces pertes sont partiellement atténuées par notre réseau à fibre optique en pleine expansion, les occasions de regroupement de services et nos efforts soutenus en matière de rétention de la clientèle, y compris nos offres à prix inférieur.
- Le BAIIA de 475 millions de dollars a augmenté de 4 millions de dollars ou 0,8 pour cent, tandis que le BAIIA ajusté de 535 millions de dollars a augmenté de 37 millions de dollars ou 7,2 pour cent. Ces hausses sont attribuables aux facteurs suivants : contribution supérieure du service à la clientèle et des services d'affaires de TELUS International – ce qui englobe l'acquisition de CCC, l'expansion de la gamme de ces services offerts aux clients existants et la croissance de la clientèle; contribution supérieure des services de technologie intelligente (y compris la sécurité) résidentielle et commerciale; hausse des marges sur les services Internet; et diminution de la provision relative aux ventes d'options

de vente se rapportant aux intérêts minoritaires. Ces facteurs ont été partiellement amoindris par la perturbation temporaire du secteur de la santé et de TELUS International en raison des fermetures d'établissements et de cliniques imposées par le gouvernement en réponse à la pandémie de COVID-19, ainsi que par notre décision d'annuler les frais d'utilisation excédentaire du service Internet résidentiel. La croissance du BAIIA a été restreinte par le déclin soutenu des services vocaux et de données traditionnels, la hausse des charges au titre des avantages sociaux des employés et d'autres coûts liés aux acquisitions d'entreprises et la contribution inférieure des services d'affaires traditionnels.

### **Déclaration de dividende**

Le conseil d'administration de TELUS a décidé de déclarer un dividende de 0,29125 \$ par action pour le deuxième trimestre. Ce dividende sera versé le 2 juillet 2020 aux actionnaires inscrits à la clôture des marchés le 10 juin 2020. Compte tenu de l'ampleur, de la durée et des conséquences potentielles de la pandémie de COVID-19, le conseil d'administration a jugé qu'il serait plus prudent de conserver le dividende par action actuel et de reporter toute hausse du dividende jusqu'à la publication de nos résultats du troisième trimestre de 2020 en novembre.

### **Thomas Flynn est nommé candidat à l'élection du conseil d'administration**

Tom Flynn a été mis en candidature à l'élection du conseil d'administration qui aura lieu aujourd'hui, le 7 mai 2020, dans le cadre de l'assemblée annuelle des actionnaires. Tom est le chef des services financiers de BMO Groupe financier depuis mars 2011. Avant d'exercer ces fonctions, il a occupé plusieurs postes de direction au sein de la Banque de Montréal, notamment vice-président à la direction et chef de la gestion des risques, vice-président à la direction des finances et trésorier, ainsi que chef du groupe des services bancaires aux entreprises et des services de banque d'investissement au sein de BMO Marchés des capitaux. Président du conseil d'administration du Sunnybrook Health Sciences Centre, Tom a siégé aux conseils d'administration de plusieurs autres organisations publiques et privées. Titulaire d'une maîtrise en administration des affaires (MBA) et d'un baccalauréat ès arts (avec distinction) en administration des affaires de l'Ivey School of Business de l'Université Western, il détient le titre de comptable professionnel agréé et de comptable agréé et a été nommé Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés de l'Ontario.

### **Faits saillants de la Société**

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

- En payant, recueillant et versant un total de 530 millions de dollars en taxes et impôts pendant le premier trimestre de 2020 au profit des gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux au Canada. Ce montant est constitué d'impôts sur le bénéfice des sociétés, de taxes de vente, d'impôts fonciers, de la part de l'employeur des cotisations sociales et de divers droits réglementaires. En tenant compte des remises visant le spectre, nous avons versé environ 32 milliards de dollars en taxes et en droits relatifs au spectre.
- Depuis 2000, nos remises visant les taxes et le spectre versées aux gouvernements et aux municipalités du Canada ont totalisé environ 32 milliards de dollars.
- En investissant environ 665 millions de dollars sous forme de dépenses en immobilisations, principalement dans les collectivités de partout au Canada, au cours du premier trimestre de 2019, et environ 42 milliards de dollars depuis 2000.
- En engageant des dépenses d'exploitation de 1,9 milliard de dollars au premier trimestre de 2020, notamment par l'achat d'environ 1,3 milliard de dollars de produits et services. Depuis 2000, nous avons dépensé respectivement 125 milliards de dollars et 84 milliards de dollars dans ces secteurs.
- En versant aux membres de l'équipe des salaires totalisant 734 millions de dollars au premier trimestre de 2020, dont 56 millions de dollars en taxes sur la masse salariale. Depuis 2000, TELUS a versé un total de 48 milliards de dollars en salaires aux membres de l'équipe.
- En versant, en deux versements trimestriels effectués entre le début de l'exercice et avril 2020, 723 millions de dollars en dividendes aux actionnaires particuliers, aux détenteurs de fonds communs de placement, aux pensionnés et aux investisseurs institutionnels. Depuis 2004, nous avons distribué plus de 18 milliards de dollars aux actionnaires au moyen de nos programmes de dividendes et de rachats d'actions, dont environ 13 milliards de dollars en dividendes, soit plus de 28 \$ par action.

## Accès à l'information sur les résultats trimestriels

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

La conférence téléphonique de TELUS sur les résultats du premier trimestre de 2020 aura lieu le **jeudi 7 mai 2020 à 13 h 30, HE (10 h 30, HP)** et comprendra un exposé suivi d'une période de questions avec les analystes en matière d'investissement. Les parties intéressées peuvent accéder à la webdiffusion à [telus.com/investors](https://telus.com/investors). Un enregistrement audio sera accessible à compter d'environ 60 minutes après la téléconférence jusqu'au 7 juin 2020, au 1-855-201-2300. Veuillez utiliser le numéro de référence 1250830# et le code d'accès 77377#. La webdiffusion sera également archivée à [telus.com/investors](https://telus.com/investors), et la transcription sera affichée sur le site web après quelques jours ouvrables.

## Mises en garde concernant les énoncés prospectifs

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

Les énoncés prospectifs comprennent tout énoncé non fondé sur des faits passés. Ils portent entre autres sur nos objectifs et les stratégies déployées pour les atteindre, nos perspectives et nos prévisions de rendement, notre actualité, nos objectifs financiers consolidés et notre programme pluriannuel de croissance du dividende. Les énoncés prospectifs se caractérisent généralement par des mots comme « hypothèse », « but », « prévisions », « objectif », « perspectives », « stratégie », « cible » et autres expressions semblables, par des verbes comme « viser », « anticiper », « croire », « s'attendre à », « s'efforcer », « planifier », « prévoir », « chercher » ou « estimer », ainsi que par l'emploi du conditionnel ou du futur.

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

Nos hypothèses pour les prévisions de 2020, qui sont énoncées à la rubrique 9 intitulée « Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires » du rapport de gestion annuel de 2019, ont été publiées le 13 février 2020, en présumant que nos activités se dérouleraient normalement. Lors de la publication de nos hypothèses pour 2020, nous n'avions pas prévu l'ampleur de la pandémie de COVID-19, notamment l'interruption de l'économie canadienne et mondiale, les mesures gouvernementales établies afin de contenir le risque de transmission et les mesures prises par TELUS pour veiller à la sécurité et au mieux-être des clients, des membres de l'équipe et des collectivités. Par conséquent, en raison de l'incertitude actuelle relative à l'ampleur, à la durée et aux répercussions potentielles de la pandémie, nous retirons toutes les perspectives et les hypothèses publiées le 13 février 2020.

En raison du large éventail de conséquences potentielles de la pandémie de COVID-19 et de l'incertitude quant à la durée de celle-ci et aux mesures établies pour limiter la propagation et la transmission de la maladie, il est impossible de prévoir avec exactitude, à la date du présent communiqué, les répercussions sur notre entreprise. Par conséquent, nos résultats opérationnels et financiers pourraient s'avérer très différents des prévisions que nous avons publiées. Nous avons donc décidé de retirer nos prévisions financières consolidées actuelles pour 2020, qui ont été publiées dans notre communiqué du 13 février 2020 et déposées sur SEDAR.

Nous comptons réviser nos hypothèses et mettre à jour nos perspectives et nos prévisions pour la période de trois mois et la période de six mois se terminant le 30 juin 2020 lorsque nous publierons notre rapport de gestion du deuxième trimestre de 2020.

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

- La pandémie de COVID-19, y compris son incidence sur nos clients, sur les membres de notre équipe et sur nos collectivités, ainsi que les changements apportés à nos activités en raison de la pandémie, notamment l'offre et la demande à l'égard des produits et services que nous offrons et les réseaux de distribution au moyen desquels nous offrons ces produits et services.
- Les décisions réglementaires et les changements à la réglementation, y compris les modifications au régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités (dont le calendrier d'annonce ou de mise en œuvre fait l'objet d'incertitudes) ou l'issue des instances, des cas ou des enquêtes liés à son application, lesquels comprennent, sans s'y limiter, ce qui est décrit à la *rubrique 9.1, « Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*, de notre rapport de gestion du premier trimestre de 2020, notamment : les interventions possibles du gouvernement afin d'accroître davantage la concurrence, notamment par l'intermédiaire de l'accès de gros obligatoire; les interventions supplémentaires possibles du gouvernement relatives aux tarifs, y compris l'annonce, par le gouvernement fédéral en mars 2020, de mesures visant une réduction de 25 % des tarifs liés aux forfaits mobiles comprenant de 2 Go à 6 Go de données des entreprises de services mobiles nationales, au cours des deux prochaines années; les lois et règlements fédéraux et provinciaux en matière de protection des consommateurs; les modifications apportées aux lois fédérales existantes; les menaces possibles visant l'autorité de réglementation fédérale unitaire en matière de télécommunications; les menaces possibles liées à la capacité du CRTC d'appliquer le Code sur la vente en gros, lequel vise à s'assurer que les entreprises intégrées verticalement traitent de façon équitable les distributeurs de radiodiffusion et les services de programmation concurrents; les mesures réglementaires prises par le Bureau de la concurrence ou par d'autres organismes de réglementation; le spectre et la conformité aux licences, y compris la conformité aux conditions de licence; les modifications apportées aux droits d'utilisation des licences de spectre et les décisions de politique concernant le spectre, notamment les restrictions concernant l'acquisition, la vente, la subordination et le transfert de licences de spectre, le coût et la disponibilité du spectre, ainsi que les consultations en cours et futures et les décisions concernant l'attribution du spectre; l'incidence, sur nous ainsi que sur d'autres entreprises de télécommunications canadiennes, de mesures gouvernementales ou réglementaires ayant trait à certains pays ou fournisseurs, y compris le décret-loi signé par le président des États-Unis, M. Donald Trump, en vertu duquel le secrétaire du Commerce peut bloquer certaines transactions visant les technologies qui sont réputées constituer des risques pour la sécurité nationale, et l'imposition d'exigences supplémentaires en matière d'octroi de licences liées à l'exportation, à la réexportation et au transfert de biens, de services et de technologies à Huawei Technologies Co. Ltd. et à ses sociétés affiliées non situées aux États-Unis; 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 modifications imprévues pouvant être apportées à l'actuel régime sur les droits d'auteur; et notre capacité à nous conformer aux règlements complexes et évolutifs visant le secteur des soins de santé et des appareils médicaux dans les provinces et territoires où nous exerçons des activités, notamment à titre d'exploitant de cliniques de santé.
- L'environnement concurrentiel, y compris notre capacité à assurer la rétention des clients en leur offrant une expérience client améliorée, incluant le déploiement et l'exploitation des infrastructures mobiles et filaires qui ne cessent d'évoluer; l'intense concurrence au chapitre des services mobiles, y compris la capacité des concurrents au sein de l'industrie à conjuguer des services Internet et, dans certains cas, des services mobiles moyennant un seul tarif mensuel groupé ou réduit, avec leurs services de télédiffusion ou leurs services de télévision par satellite existants; le succès remporté par les nouveaux produits et services et les systèmes de soutien comme la sécurité domotique et les services Internet des objets (« IdO ») en ce qui a trait aux appareils connectés à Internet; la concurrence au chapitre des services filaires de transmission de la voix et de données, y compris l'intense rivalité continue touchant tous les services entre les entreprises de télécommunications offrant des services mobiles et filaires, les câblodistributeurs, d'autres entreprises de communications et des entreprises offrant des services par contournement qui, entre autres choses, crée des pressions sur le montant facturé mensuel moyen par abonné (le « MFMMA ») des téléphones mobiles actuel et futur, sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA ») des téléphones mobiles, sur les frais d'acquisition et de rétention et sur les taux de désabonnement

liés à tous les services, comme le font les habitudes d'utilisation des clients, la tendance favorisant les plus importants lots de données ou les tarifs fixes pour les services de transmission de la voix et de données, tels que nos forfaits Sans tracas et les forfaits comparables lancés récemment; les forfaits liés aux services de transmission de la voix et de données et la disponibilité des réseaux Wi-Fi permettant la transmission de données; les fusions et les acquisitions de concurrents au sein de l'industrie; les pressions sur les PMMA et les taux de désabonnement liés aux services Internet et aux services de télévision découlant des conditions du marché, des mesures prises par le gouvernement et des habitudes d'utilisation des clients; les pertes de lignes liées aux services résidentiels de transmission de la voix et de lignes d'affaires d'accès au réseau; les ajouts d'abonnés et les volumes de rétention des abonnés aux services mobiles, aux services de télévision et aux services Internet ainsi que les coûts connexes; notre capacité d'obtenir et d'offrir du contenu en temps opportun au moyen de divers appareils sur les plateformes mobiles et de télévision, à un coût raisonnable, les coûts du contenu par unité ne cessant de croître; l'intégration verticale au sein de l'industrie de la radiodiffusion ayant fait en sorte que des concurrents sont propriétaires de services de contenu de radiodiffusion ainsi que la mise en application efficace et au moment opportun des balises réglementaires connexes; notre capacité à faire face à la concurrence au chapitre des services à la clientèle et aux entreprises de notre filiale TELUS International, compte tenu de la notoriété des marques de nos concurrents, des regroupements et des alliances stratégiques ainsi que des faits nouveaux en matière de technologie; en ce qui concerne nos services TELUS Santé, de notre capacité à livrer concurrence aux autres fournisseurs de dossiers médicaux électroniques et de produits de gestion d'officine, aux fournisseurs de services d'intégration de systèmes et de services de santé, y compris les concurrents qui offrent une gamme intégrée verticalement de prestation de services de santé, des solutions en TI et des services connexes, de même qu'aux fournisseurs mondiaux qui pourraient accroître leur présence au Canada; et notre capacité à faire croître avec succès notre entreprise offrant des solutions de données intelligentes.

- 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, de la prestation accrue aux consommateurs de services vidéo directs par contournement et de l'accroissement des plateformes de distribution de programmation vidéo multichaîne virtuelle; l'accroissement du nombre de foyers qui utilisent uniquement des services téléphoniques mobiles ou par Internet; la baisse potentielle du MFMA des téléphones mobiles et des PMMA des services mobiles, en raison notamment du remplacement de la technologie par la messagerie textuelle et les applications de services par contournement; le remplacement par les services Wi-Fi de plus en plus accessibles; ainsi que les technologies perturbatrices, notamment les services par contournement IP tels que les réseaux définis par logiciel dans le marché des affaires, qui pourraient supplanter nos services de transmission de données existants ou donner lieu à une retarification de ces services.
- Les défis relatifs à notre aptitude à déployer la technologie, y compris la demande élevée des abonnés en matière de données qui met à l'épreuve la capacité des réseaux mobiles et la capacité spectrale et qui pourrait entraîner une hausse des coûts liés à la prestation de ces services; notre recours à la technologie de l'information et notre capacité à rationaliser nos systèmes existants; le déploiement et l'évolution des technologies et systèmes à large bande mobiles, y compris les plateformes de distribution vidéo et les technologies de réseau de télécommunications (les initiatives liées aux réseaux à large bande, telles que le déploiement de la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné [« FTTP »] et le déploiement de petites cellules pour les services mobiles, la technologie mobile 5G et la disponibilité de ressources et notre aptitude à accroître de façon adéquate la capacité du réseau à large bande); notre recours à des ententes de partage de réseau mobile, ce qui a facilité le déploiement de nos technologies mobiles; notre choix de fournisseurs et la capacité de ces derniers à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à l'égard de ces produits, ce qui pourrait avoir une incidence sur la réussite de la mise à niveau et de l'évolution de la technologie que nous offrons; les contraintes auxquelles les fournisseurs sont exposés et le taux de concentration et de pénétration sur le marché en ce qui concerne des produits tels que l'équipement pour réseaux, les services TELUS TV<sup>MD</sup> et les appareils mobiles; notre besoin prévu à long terme d'acquérir du spectre additionnel dans le cadre des futures enchères de spectre et auprès de tiers afin de composer avec la demande croissante visant les services de transmission de données et notre capacité à utiliser le spectre que nous acquérons; le déploiement et l'exploitation de nouvelles technologies de réseau filaire à large bande à un coût raisonnable et la disponibilité des nouveaux produits et services lancés à l'aide de ces technologies de

réseau ainsi que le succès remporté par ces nouveaux produits et services; la fiabilité du réseau et la gestion des changements; notre déploiement d'outils d'autoapprentissage et d'automatisation, qui pourraient modifier notre façon d'interagir avec les clients.

- Le niveau des dépenses d'investissement et les décaissements possibles aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre d'enchères ou de l'achat de ces licences auprès de tiers, ont une incidence sur les facteurs suivants et sont touchés par ces facteurs : nos initiatives liées aux services à large bande, y compris le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques; notre déploiement continu de plus récentes technologies mobiles, y compris la technologie des petites cellules pour les services mobiles, afin d'améliorer la couverture et la capacité et de nous préparer à une évolution plus efficace et rapide vers les services mobiles 5G; les investissements dans la résilience et la fiabilité du réseau, y compris pour composer avec les variations des niveaux d'utilisation découlant des restrictions imposées en réponse à la COVID-19; l'attribution de ressources pour les acquisitions et les futures enchères de spectre pour les services sans fil que doit tenir Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), y compris les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz et les enchères de spectre des ondes millimétriques qui, à l'heure actuelle, sont censées avoir lieu en 2020 et en 2021, respectivement, et l'annonce relative à la mise en place d'une consultation officielle visant les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz, laquelle devrait avoir lieu en 2022. Si nous n'atteignons pas nos objectifs au chapitre des résultats d'exploitation et des résultats financiers ou que des modifications sont apportées à notre contexte réglementaire, cela pourrait influencer sur les niveaux de nos dépenses d'investissement.
- Les risques liés à la performance opérationnelle et aux regroupements d'entreprises, y compris notre dépendance à l'égard des systèmes en place et la capacité à offrir et à soutenir de nouveaux produits et services ainsi que les activités commerciales au moment opportun; notre capacité à gérer les exigences liées aux ententes avec de grandes entreprises; notre capacité à assurer une gestion efficace des changements liés au remplacement et à la mise à niveau des systèmes, à la réingénierie des processus et à l'intégration des activités (comme notre capacité à 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); notre capacité à identifier et à gérer les nouveaux risques inhérents aux nouveaux services que nous pouvons offrir, y compris ceux découlant des acquisitions, qui pourraient nuire à notre marque, à nos activités dans un domaine donné ou à nos activités en général, et nous exposer à d'autres litiges ou d'autres instances réglementaires.
- La protection des données, y compris les risques que des défaillances ou des actes illicites entraînent l'accès non autorisé aux données, la modification des données ou encore la perte ou la distribution des données, ce qui pourrait compromettre le respect de la vie privée de particuliers et entraîner une perte financière et nuire à notre réputation et à notre marque.
- Les menaces liées à la sécurité, y compris les dommages intentionnels ou l'accès non autorisé à nos actifs physiques ainsi qu'à nos systèmes informatiques et réseaux, ce qui pourrait nous empêcher d'offrir des services fiables ou se traduire par un accès non autorisé aux informations concernant notre société ou nos clients.
- La capacité de mettre en œuvre avec succès les initiatives en matière de réduction des coûts et de réaliser les économies prévues, déduction faite des coûts de restructuration et autres coûts, tout en demeurant axés sur le service à la clientèle et en s'assurant que ces initiatives n'aient pas d'incidence négative sur les activités commerciales. Les exemples de ces initiatives comprennent notre programme d'efficacité et d'efficacité opérationnelles visant à soutenir une amélioration des résultats financiers; l'intégration des activités; la simplification des produits à l'intention des entreprises clientes; l'automatisation et l'impartition des processus d'affaires; les activités de délocalisation et de réorganisation; les initiatives d'approvisionnement; ainsi que la rationalisation de biens immobiliers.
- Les activités à l'étranger et notre capacité à gérer avec succès nos activités à l'étranger, y compris la gestion des risques tels que ceux liés aux fluctuations du change.
- Les événements touchant la continuité des activités, y compris notre capacité à maintenir notre service à la clientèle et à exploiter notre réseau en cas d'erreurs humaines ou de menaces liées aux interventions humaines, telles que les cyberattaques et les pannes d'équipement susceptibles d'entraîner diverses interruptions du réseau; les perturbations, les retards et les facteurs économiques liés à la chaîne d'approvisionnement, notamment ceux découlant de restrictions de la part des gouvernements ou de mesures commerciales; les menaces de catastrophes naturelles; les épidémies (y compris la pandémie de COVID-19 actuelle); les pandémies; l'instabilité politique dans certains pays; les atteintes à la sécurité de l'information et à la vie privée, y compris la perte ou le vol de données; ainsi



que l'exhaustivité et l'efficacité des plans et des mesures de continuité des activités et de reprise après sinistre.

- Les questions touchant les ressources humaines, y compris l'embauche, la rétention et la formation appropriée du personnel dans une industrie hautement concurrentielle et le niveau de participation de nos employés, de même que la santé de notre équipe.
- Les exigences en matière de financement et d'endettement, y compris notre capacité de mener des activités de financement, de refinancer notre dette arrivant à échéance, et/ou de maintenir des notations du crédit de première qualité se situant dans la fourchette BBB+, ou des notations équivalentes. Si le financement actuel est insuffisant pour couvrir nos exigences en matière de financement, cela pourrait nuire à nos plans d'affaires et à notre croissance.
- Des flux de trésorerie disponibles inférieurs aux prévisions pourraient réduire notre capacité à investir dans les activités, à réduire notre levier financier ou à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires, et pourraient se répercuter sur notre capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende jusqu'en 2022. Ce programme pourrait être touché par des facteurs comme l'environnement concurrentiel, la performance économique au Canada, notre bénéfice et nos flux de trésorerie disponibles, le niveau de nos dépenses d'investissement et l'acquisition de licences de spectre, les acquisitions, la gestion de notre structure du capital, les décisions et les faits nouveaux en matière de réglementation, ainsi que les événements touchant la continuité des activités. Les décisions concernant les dividendes trimestriels sont assujetties à une évaluation et à une détermination effectuées par le conseil d'administration en fonction de notre situation financière et de nos perspectives. Nous pouvons racheter des actions en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités, au moment souhaité et si nous estimons que cela représente une bonne occasion, en fonction de notre situation financière et de nos perspectives, et du cours des actions ordinaires 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 ni qu'ils ne feront pas l'objet de modifications ou seront menés à terme.
- Les questions fiscales, y compris les interprétations de lois fiscales complexes au pays et à l'étranger par les administrations fiscales compétentes qui pourraient différer de nos interprétations; la nature des produits et des déductions et le moment auquel sont comptabilisés les produits ainsi que les déductions telles que l'amortissement aux fins de l'impôt et les charges d'exploitation; les crédits d'impôt ou autres attributs; les modifications apportées aux lois fiscales, y compris les taux d'imposition; le fait que les charges d'impôt varient considérablement des montants prévus, y compris l'assujettissement à l'impôt du bénéfice et la déductibilité des attributs fiscaux; le fait qu'il n'est plus possible de différer l'impôt sur le résultat au moyen de l'utilisation de fins d'année d'imposition différentes pour les sociétés de personnes en exploitation et les entreprises associées; ainsi que les modifications apportées à l'interprétation des lois fiscales, notamment en raison des modifications apportées aux normes comptables applicables, ou de l'adoption de procédures de vérification plus rigoureuses par les administrations fiscales, des redressements ou des décisions défavorables des tribunaux ayant une incidence sur l'impôt que nous sommes tenus de payer.
- Les litiges et les questions d'ordre juridique, y compris notre capacité à donner suite avec succès aux enquêtes et aux instances réglementaires; notre capacité à bien assurer notre défense dans le cadre des réclamations et des poursuites actuelles et possibles (y compris les réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle et les recours collectifs fondés sur des réclamations faites par des consommateurs, des infractions aux données personnelles, à la vie privée et à la sécurité, ainsi que la responsabilité sur le marché secondaire), ou à négocier et à valider des droits en matière d'indemnités ou d'autres protections relativement à ces réclamations et à ces poursuites; de même que le caractère complexe que revêt la conformité aux lois au pays et à l'étranger, y compris le respect des lois sur la concurrence, des lois anticorruption et des lois concernant les pratiques de corruption à l'étranger.
- La santé, la sécurité et l'environnement, y compris le temps de travail perdu découlant d'une maladie ou d'une blessure; les préoccupations du public relatives aux émissions de radiofréquences; les questions d'ordre environnemental qui touchent nos activités, incluant les changements climatiques, les déchets et le recyclage des déchets; les risques liés aux systèmes d'alimentation au carburant dans nos immeubles; les attentes en constante évolution du gouvernement et du public pour ce qui est des questions environnementales et de nos réponses; ainsi que les enjeux liés à la pandémie de COVID-19 et notre réponse à cette pandémie, qui pourrait accroître ou accentuer ces facteurs.
- La croissance et les fluctuations de l'économie, y compris la situation économique au Canada, qui pourrait être touchée par des faits nouveaux d'ordre économique et d'autres faits nouveaux à l'étranger, y compris l'issue possible de politiques et de mesures encore inconnues à ce jour pouvant être

adoptées par des gouvernements étrangers et la pandémie de COVID-19 actuelle ainsi que la réponse des secteurs public et privé à cette pandémie; les attentes relatives aux taux d'intérêt futurs; l'inflation; les taux de chômage; l'incidence des fluctuations des prix du pétrole; l'incidence des faibles dépenses des entreprises (notamment une réduction des investissements et de la structure de coûts); le rendement et la capitalisation des régimes de retraite de même que les taux d'actualisation relatifs à la solvabilité; les fluctuations des taux de change dans les régions où nous exerçons des activités, l'incidence des tarifs pour le commerce entre le Canada et les États-Unis ainsi que les répercussions à l'échelle mondiale de la dynamique du commerce entre les grandes économies mondiales.

Ces risques sont décrits plus en détail à la *rubrique 9, « Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires »*, et à la *rubrique 10, « Risques et gestion des risques »*, de notre rapport de gestion annuel 2019. Ces descriptions sont intégrées par renvoi dans la présente mise en garde concernant les déclarations prospectives et ne visent pas à constituer une liste exhaustive des risques susceptibles d'avoir une incidence sur la société.

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

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

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

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

Nous avons fait état de mesures non soumises aux PCGR utilisées pour évaluer le rendement de TELUS ainsi que pour déterminer le niveau de conformité avec les clauses restrictives et gérer notre structure de capital. Comme les mesures non soumises aux PCGR n'ont habituellement pas de définition standard, leur comparaison avec des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs pourrait ne pas tenir. En vertu de la réglementation sur les valeurs mobilières, de telles mesures doivent être définies clairement et faire l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables. Certains des indicateurs n'ont pas de définition couramment acceptée dans l'industrie.

**Bénéfice net ajusté et bénéfice par action de base ajusté** : Ces mesures servent à évaluer le rendement à un niveau consolidé et excluent les éléments pouvant occulter les tendances de fond sur le plan du rendement de l'entreprise. Ces mesures ne doivent pas être considérées comme une solution de remplacement au bénéfice net et au bénéfice par action de base lors de l'évaluation du rendement de TELUS. Selon la perspective de la direction, les éléments pouvant occulter les tendances de fond relatives au rendement de l'entreprise comprennent les gains et les pertes d'importance associés aux partenariats pour l'aménagement immobilier, les gains réalisés grâce aux échanges de licences de spectre mobile, les coûts de restructuration et autres coûts, les primes de remboursement anticipé de la dette à long terme (s'il y a lieu), les ajustements liés à l'impôt sur les bénéfices, la mise hors service d'immobilisations dans le cadre d'activités de restructuration et les gains découlant des regroupements d'entreprises.

### Rapprochement du bénéfice net ajusté

En dollars canadiens et en millions	Trimestre clos le		
	31 mars		
	2020	2019	Variation
<b>Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires</b>	<b>350</b>	428	(78)
Ajouter (déduire) :			
Coûts de restructuration et autres coûts, après l'impôt sur les bénéfices	47	25	22
Redressements d'impôt favorables	(3)	—	(3)
Pertes non récurrentes et quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières	6	—	6
<b>Bénéfice net ajusté</b>	<b>400</b>	453	(53)

### Rapprochement du BPA de base ajusté<sup>1</sup>

En dollars canadiens, montants par action	Trimestre clos le		
	31 mars		
	2020	2019	Variation
<b>BPA de base</b>	<b>0,28</b>	0,36	(0,08)
Ajouter :			
Coûts de restructuration et autres coûts, après l'impôt sur les bénéfices, par action	0,04	0,02	0,02
<b>BPA de base ajusté</b>	<b>0,32</b>	0,38	(0,06)

(1) Ajusté en tenant compte du fractionnement des actions à raison de deux pour une le 17 mars 2020.

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

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

### Rapprochement du BAIIA

	Trimestre clos le 31 mars	
(en millions de dollars)	2020	2019
<b>Bénéfice net</b>	<b>353</b>	437
Coûts de financement	<b>192</b>	168
Impôts sur les bénéfices	<b>139</b>	157
Amortissement	<b>523</b>	470
Amortissement des immobilisations incorporelles	<b>202</b>	147
<b>BAIIA</b>	<b>1 409</b>	1 379
Ajout des coûts de restructuration et des autres coûts inclus dans le BAIIA	<b>60</b>	36
BAIIA, frais de restructuration et autres frais exclus	<b>1 469</b>	1 415
Ajout des pertes non récurrentes et de la quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières	<b>6</b>	—
<b>BAIIA ajusté</b>	<b>1 475</b>	1 415

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

## Calcul du flux de trésorerie disponible

	Trimestre clos le 31 mars	
(en millions de dollars)	2020	2019
<b>BAIIA</b>	<b>1 409</b>	1 379
Déduction des gains hors trésorerie découlant de la vente de biens, d'installations et d'équipement	(3)	(5)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	12	(33)
Effets des actifs sous contrat, de leur acquisition et de leur exécution (incidence de la norme IFRS 15) et du programme de financement d'appareil Paiements faciles	112	38
Effets du montant en capital des obligations locatives (incidence de la norme IFRS 16)	(84)	(88)
Contrats de location anciennement comptabilisés comme contrats de location-financement (incidence de la norme IFRS 16)	27	13
Autres postes :		
Rémunération nette fondée sur des actions	23	19
Charges nettes liées aux régimes à prestations déterminées des employés	27	20
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations déterminées des employés	(15)	(16)
Intérêts payés	(177)	(179)
Intérêts reçus	3	2
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre <sup>1</sup>	(665)	(646)
Flux de trésorerie disponible avant impôt sur les bénéfices	669	504
Impôt sur les bénéfices payé, déduction faite des remboursements	(124)	(351)
<b>Flux de trésorerie disponible</b>	<b>545</b>	153

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

## **À propos de TELUS**

TELUS (TSX : T, NYSE : TU) est une dynamique société spécialisée en technologies de l'information et des communications et un chef de file mondial, grâce à des produits d'exploitation annuels de 14,8 milliards de dollars et à 15,3 millions de connexions clients à ses services mobiles, ses services de transmission de données et de la voix, ses services IP et ses services de télévision, de vidéo, de divertissement et de sécurité. À TELUS, nous exploitons notre technologie de pointe pour produire des retombées remarquables sur le plan humain. Nous accordons depuis longtemps la priorité aux clients. Cette orientation transparait dans toutes nos sphères d'activité et nous a valu de devenir un indéniable chef de file de la fidélisation et du service à la clientèle. TELUS Santé est le fournisseur de TI le plus important dans le secteur de la santé au Canada, et TELUS International fournit les solutions de processus opérationnels les plus novatrices qui soient à de grandes entreprises bien établies à l'échelle mondiale.

Fidèles à la philosophie communautaire solidement ancrée « Nous donnons où nous vivons » de l'entreprise et à sa vocation sociale de connecter avec passion tous les Canadiens pour un monde meilleur, les membres de l'équipe TELUS, actuels et retraités, ont offert plus de 700 millions de dollars et 1,3 million de jours de bénévolat à la collectivité depuis 2000. La générosité sans précédent des membres de l'équipe et leur incroyable action bénévole ont d'ailleurs fait de TELUS l'entreprise la plus généreuse au monde.

Pour en savoir plus sur TELUS, visitez [telus.com](http://telus.com) ou suivez-nous sur Twitter (@TELUSnews) et sur Instagram (@Darren\_Entwistle).

### **Relations avec les investisseurs**

Robert Mitchell  
647-837-1606  
[ir@telus.com](mailto:ir@telus.com)

### **Relations médiatiques**

François Gaboury  
438-862-5136  
[francois.gaboury@telus.com](mailto:francois.gaboury@telus.com)