



Communiqué

fevrier 13 2004

A l'attention des rédacteurs des chroniques affaires et finance:
TELUS communique ses résultats du quatrième trimestre de 2003

Solides résultats d'ensemble tributaires de TELUS Mobilité et TELUS Communications atteint ses objectifs d'efficacité opérationnelle

VANCOUVER, le 13 fév. /CNW/ - TELUS Corporation (T et T.A à la Bourse de Toronto / TU à la Bourse de New York) a communiqué aujourd'hui, pour le quatrième trimestre de 2003, d'excellents résultats pour le secteur de la communication sans fil à TELUS Mobilité et une forte croissance du bénéfice net. Le bénéfice d'exploitation global (BAIIA en ne tenant pas compte des coûts de restructuration) est en hausse de 8 %. Le bénéfice par action enregistré pour le quatrième trimestre était de 0,13 \$ (0,92 \$ pour l'exercice) comparativement à (0,41 \$) pour le même trimestre de l'exercice précédent ou (0,75 \$) pour l'exercice au complet. Le flux de trésorerie disponible a atteint 84 millions \$ pour le trimestre, soit une augmentation de 164 millions \$ comparativement au montant de moins 80 millions \$ voilà un an.

PRINCIPAUX RESULTATS FINANCIERS

Arrondis au million \$CA près, sauf les montants par action

(non vérifiés)	2003	Trimestres clos le	
		31 décembre 2002	Ecart
Produits d'exploitation	1 825,6	1 794,4	1,7 %
BAIIA en ne tenant pas compte des coûts de restructuration(1)	699,0	645,2	8,3 %
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	16,2	241,0	(93,2)%
Bénéfice net (perte nette)	49,6	(139,2)	188,8 \$
Bénéfice (perte) par action (BPA)	0,13	(0,41)	0,54 \$
Dépenses en immobilisation	435,4	416,2	4,6 %
Liquidités provenant des activités d'exploitation	414,9	359,9	15,3 %
Flux de trésorerie disponible(2)	83,8	(80,3)	164,1 \$

(1) Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) s'entend de la différence entre les produits d'exploitation et les charges d'exploitation compte non tenu des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif.

(2) Voir note 3 du tableau des faits saillants des résultats d'exploitation dans l'analyse de la direction.

Darren Entwistle, président et chef de la direction, a émis le commentaire suivant : "L'exercice 2003 a été positif pour TELUS alors que nous avons poursuivi dans le sens de notre stratégie de croissance nationale et que nous avons continué de nous concentrer sur l'expansion des secteurs clés au Canada, comme nous le faisons depuis 2000. Compte tenu d'une exécution sans faille de cette stratégie, TELUS a pu afficher des résultats financiers et d'exploitation de premier plan dans l'industrie mondiale des télécommunications, ce qui se reflète notamment par un accroissement important des marges d'exploitation et aussi par une croissance phénoménale du bénéfice ainsi que du flux de trésorerie. Ces résultats de haut calibre s'appuient sur une hausse des produits de 17 % et sur une autre, de 48 % celle-là, du BAIIA pour le trimestre à TELUS Mobilité, alliées à des initiatives d'efficacité opérationnelle à TELUS Communications qui ont engendré une réduction annualisée de 454 millions \$ au niveau des frais d'exploitation, laquelle réduction atteindra 550 millions \$ à partir de 2004. Les investisseurs seront heureux de savoir que nous avons dépassé cinq des six objectifs financiers consolidés que nous nous étions fixés en 2003, ce qui laisse présager l'atteinte des objectifs rendus publics pour 2004, étalonnés encore une fois de manière à placer TELUS dans le peloton de tête de son groupe sur la scène mondiale au chapitre du rendement financier." Robert McFarlane, vice-président

directeur et directeur des finances, a déclaré : "TELUS a parfaitement atteint ce qu'elle visait de façon prioritaire en 2003, soit de renforcer sa position financière. Grâce à une croissance significative du bénéfice et du flux de trésorerie disponible, nous sommes parvenus à réduire le montant net de la dette de 872 millions \$ en 2003 et à réduire aussi le ratio clé du montant net de la dette par rapport au BAIIA, de 3,3 qu'il était en début d'exercice jusqu'à 2,6 à ce moment-ci, ce qui est bien en deçà de l'objectif de 3,0 visé à l'origine. Comme le montre la valeur accrue des billets et des actions de TELUS, l'exécution pratique du plan et la responsabilisation financière sont clairement à l'origine d'une valeur tangible, tant pour les investisseurs que pour les créanciers."

PRINCIPAUX RESULTATS D'EXPLOITATION

TELUS Communications

Tous les objectifs du programme d'efficacité ont été atteints et la croissance est solide dans le secteur Internet haute vitesse

- produit total de 1,2 milliard \$ au quatrième trimestre qui dénote une baisse de 5 % ou 62 millions \$ principalement attribuable aux incidences négatives d'un plafond tarifaire réglementé, de ventes moindres de matériel de communication vocale, de produits pour les appels interurbains qui ont régressé et de produits réduits au niveau du développement des applications en raison de l'aliénation d'éléments d'actif en 2003
- atteinte de toutes les économies différentielles au niveau de l'efficacité opérationnelle en vue d'une réduction de 7 % des frais d'exploitation tout en dépassant de 200 l'objectif net de compression de personnel de 1 500 pour l'année
- BAIIA de 509 millions \$ en ne tenant pas compte des coûts de restructuration, soit une baisse de 8 millions \$ ou 2 % comparativement au même trimestre de l'exercice précédent, avec une augmentation de 1 point jusqu'à 42 % pour la marge connexe
- croissance sous-jacente de 5 % du BAIIA en ne tenant pas compte des coûts de restructuration lorsqu'on fait fi des incidences négatives d'un plafond tarifaire réglementé de 21 millions \$ et de crédits d'impôts uniques sur les investissements accordés en 2002
- opérations non titulaires dans le centre du Canada qui ont réduit le BAIIA trimestriel en ne tenant pas compte des coûts de restructuration à peine à 2 millions \$
- forts ajouts nets d'utilisateurs d'Internet haute vitesse, au nombre de 45 500 pour le trimestre; en 2003, pour la deuxième année consécutive, TELUS a obtenu la majorité des ajouts nets d'utilisateurs d'Internet haute vitesse en Alberta / Colombie-Britannique, ce qui a porté à 562 000 le nombre d'utilisateurs d'Internet haute vitesse dont le fournisseur est TELUS
- total de 4,9 millions de lignes d'accès au réseau, une diminution de 0,8 % par rapport à voilà un an
- flux de trésorerie (BAIIA en ne tenant pas compte des coûts de restructuration moins les dépenses en immobilisations) de 206 millions \$ pour le trimestre, une diminution de 9 %; sur l'exercice, les flux de trésorerie ont augmenté de 52 % pour atteindre 1,1 milliard \$

TELUS Mobilité

Accroissement du flux de trésorerie de 54 millions \$ en raison surtout d'une augmentation de 48 % du BAIIA

- forte augmentation du BAIIA en ne tenant pas compte des coûts de restructuration de 61 millions \$ ou 48 %, qui a atteint 190 millions \$ pour le trimestre, en raison d'un fort RMPA et d'une croissance du nombre d'abonnés alliés à un taux de roulement réduit, des efforts de compression des coûts et de meilleures économies d'échelle
- marge de 32 % du BAIIA en ne tenant pas compte des coûts de restructuration d'après le produit du réseau, ce qui représente une augmentation de 6 points par rapport à la marge l'année précédente
- revenu moyen par appareil d'abonné (RMPA) le plus élevé qui soit dans l'industrie au Canada à 59 \$ par mois, pour le trimestre, une hausse de 3 \$ comparativement à la même période de l'exercice précédent

- produit lié au service du réseau de 588 millions \$, de 20 % supérieur au trimestre correspondant de l'exercice précédent
- taux de roulement de 1,6 % pour le quatrième trimestre et de 1,5 % sur tout l'exercice, une amélioration quand on les compare aux taux de 1,7 % pour le même trimestre de l'exercice précédent et de 1,8 % pour tout l'exercice
- ajouts nets de 166 000 abonnés, en portant le total à 3,4 millions, soit 14 % de plus qu'il y a un an; les ajouts nets d'abonnés post-payés, à l'origine de produits plus élevés, ont augmenté de 47 % par rapport au quatrième trimestre de l'exercice précédent
- plus faible coût des acquisitions par abonné, maintenant de 452 \$ alors qu'il était de 478 \$ au quatrième trimestre de 2002
- flux de trésorerie (BAIIA en ne tenant pas compte des coûts de restructuration moins les dépenses en immobilisations) de 58 millions \$ pour le trimestre, une augmentation substantielle par rapport aux 3 millions \$ de l'exercice précédent; sur tout l'exercice, le flux de trésorerie a augmenté de 500 % et est passé à 456 millions \$

EXPANSION DE L'ENTREPRISE

TELUS en arbitrage obligatoire

TELUS a continué le processus de négociation collective avec les Telecommunication Workers Union (TWU) en vue d'une nouvelle convention collective. En 2003, la Société a participé à un processus de conciliation étendu qui s'est terminé le 12 janvier 2004 sans qu'aucune entente n'ait été conclue.

En janvier, il y a eu de nombreux développements qui ont culminé. Le 28 janvier, le Conseil canadien des relations industrielles a ordonné TELUS Communications d'offrir un arbitrage obligatoire aux TWU comme possibilité d'arriver à une convention collective. Les TWU ont annoncé le 30 janvier, qu'ils acceptaient l'offre d'arbitrage obligatoire.

L'arbitrage obligatoire présente les avantages suivants pour les parties :

- une convention collective devrait être en place au cours de 2004;
- si les parties ne peuvent s'entendre sur les changements, les arbitres les déterminent en se basant sur le mandat, qui normalement comprend les circonstances commerciales de la société et du secteur d'activité;
- on évite une interruption du travail.

La Société, les TWU et les médiateurs doivent trouver des arbitres, déterminer le processus à utiliser, établir le mandat et les délais.

TELUS améliore considérablement le service à la clientèle

TELUS est reconnue pour le calibre élevé de son service à la clientèle comme d'ailleurs en témoigne l'excellent taux de roulement de TELUS Mobilité. TELUS Communications a réglé au troisième trimestre la majorité des problèmes de service à la clientèle à court terme dans son réseau filaire de l'ouest, et atteint maintenant des niveaux historiques sur les indicateurs de service à la clientèle.

Les résultats illustrent des améliorations générales des niveaux de service et indiquent que les niveaux actuels sont supérieurs à la mise en place par TELUS Communications de son programme d'efficacité opérationnelle. Les problèmes de service que les clients résidentiels de TELUS ont eu d'août à octobre étaient attribuables à des événements concomitants sans précédent, y compris les incendies et les inondations en C.-B., un bris de câble à Vancouver, des attaques de virus informatiques, des pannes de courant, des retards à engager et à former de nouveaux employés et des problèmes relatifs à l'introduction d'un nouveau système de gestion de problèmes. Ces événements ont créé des retards au niveau du service à la clientèle et une accumulation

de bons de travail.

On a constaté en décembre et en janvier, que les centres de contact de TELUS Communications (résidentiel/bureau et centre de réparation 611) fonctionnaient mieux qu'à n'importe quel autre moment depuis la fusion en 1999 de TELUS Alberta et de BC TELECOM, et que le rendement était supérieur aux normes du CRTC. Au début de janvier, TELUS a dépassé les normes de l'industrie en Alberta et dans les centres urbains de la C.-B., y compris le Lower Mainland, Vancouver, Victoria et Kelowna. TELUS cherche continuellement à maintenir les améliorations faites à ce jour et à porter le rendement dans les régions rurales de la Colombie-Britannique au dessus des normes de service.

TELUS désire fermement que son service à la clientèle apporte une différence positive sur le marché et ce pour toute la société; d'ailleurs TELUS en a fait une priorité générale pour 2003 et 2004.

Investissement dans nos communautés et l'environnement

TELUS continue de miser sur de grandes responsabilités au niveau de la durabilité et sur sa capacité à agir non seulement sur l'économie, mais aussi sur la société et l'environnement dans lequel elle fonctionne.

TELUS a une longue tradition d'appui actif aux communautés dans lesquelles ses employés vivent, travaillent et servent. Grâce à des milliers d'heures de bénévolat et d'aide en nature, TELUS, les membres de son équipe et les retraités continuent d'apporter leur soutien dans les domaines de l'éducation, des secours d'urgence, de la justice sociale, de la santé, des arts, de la prévention du crime et de l'environnement.

TELUS est depuis longtemps une entreprise Imagine Caring, ce qui signifie que TELUS fait don, chaque année, de plus de un pour cent des profits avant impôt à des oeuvres de charité. En 2003, TELUS a contribué plus de 10 millions \$ en aide financière et en nature à des organismes dans les domaines de l'éducation, de la santé, des arts et des oeuvres de charité partout au Canada.

Notre équipe assume également la responsabilité d'exercer une influence positive au moyen d'une participation active et de contributions à la communauté. En 2003, les membres de l'équipe ont fait des promesses pour plus de 2,7 millions \$ lors de la campagne de charité de l'équipe TELUS. TELUS ayant contribué le même montant que les employés, la somme de 5,4 millions \$ sera donnée à environ 2 000 oeuvres de bienfaisance canadiennes en 2004.

TELUS assume un rôle de premier plan au niveau de la responsabilité sociale de l'entreprise, ce qui comprend un engagement envers l'adoption de pratiques commerciales protégeant l'environnement et à l'appui de notre investissement dans la communauté.

TELUS a été inscrite au Dow Jones Sustainability Index (DJSI) en 2003 pour la troisième année de suite. Cet indice est un classement mondial des entreprises chefs de file dans le domaine économique, environnemental et social. Au nombre des 317 sociétés inscrites, TELUS se retrouvait dans un groupe sélect de seulement 14 entreprises canadiennes et la seule société nord-américaine de télécommunications.

De plus, l'organisme Corporate Knights a reconnu TELUS en tant que la société la plus écologique du Canada dans son classement de 2003 de machines vertes, témoignant ainsi de notre leadership en matière de gestion de l'environnement.

TELUS inaugure son service IP-One(MC)

Au mois de novembre dernier, TELUS a lancé son service de téléphonie novateur IP-One, la première application de téléphonie IP, gérée et affichée par le télécommunicateur au Canada, auprès de ses clients de l'Ontario et du Québec.

Le service IP-One de TELUS utilise le réseau de la nouvelle génération (RNG) plutôt que le réseau de téléphone pour acheminer les appels et les données, offrant ainsi aux clients une gamme complète d'applications avancées IP ainsi que la possibilité d'intégrer la messagerie vocale, le courriel et les images au moyen d'un portail en direct extrêmement intuitif. La souplesse de IP-One de TELUS, alliée aux autres avantages des applications avancées, en fait une solution de rechange remarquable au matériel de téléphonie classique..

Les clients de TELUS provenant d'une vaste gamme d'industries profitent déjà des avantages de cette irrésistible solution de téléphonie IP, gérée et affichée par le télécommunicateur, y compris Borland Software Corporation, Richter, Usher & Vineberg, Berlex Canada Inc. et Belron Canada Inc.

TELUS devient le premier fournisseur d'accès Internet canadien à offrir la possibilité de télécharger légalement de la musique numérique

Au mois de décembre, TELUS a annoncé qu'elle était devenue le premier fournisseur d'accès Internet canadien (FAI) à offrir un service de téléchargement, nommé Puretracks de TELUS. TELUS a lancé ce nouveau service grâce à une entente avec Moontaxi Media Inc., chef de file nord-américain dans le domaine de la distribution de musique en ligne, visant la prestation d'un contenu musical de grande qualité en mode continu et de téléchargement.

Puretracks de TELUS a produit un répertoire musical impressionnant contenant plus de 175 000 titres et continuera à ajouter des nouveautés et du contenu plus ancien. Normalement chaque chanson coûte 0,99 \$ et un album entier coûte seulement 9,99 \$. TELUS s'est engagée à présenter un vaste choix de services de divertissement à valeur ajoutée à ses clients à large bande.

TELUS propose un nettoyeur de pourriel sans frais additionnels pour tous ses abonnés à Internet

Un nouveau service appelé TELUS Spam Control est offert sans frais additionnels à tous les clients Internet. Ce service est offert suite à la demande croissante des clients à l'égard du nombre de plus en plus grand de pourriels et de leur nature irritante et souvent de mauvais goût. Spam Control protège les clients de cette irritation ainsi que des virus propagés par le pourriel et améliore en même temps l'expérience générale Internet.

TELUS est actuellement le seul fournisseur de services Internet en Colombie-Britannique et en Alberta qui propose un service personnalisé de nettoyage de pourriel à ses clients. Ce filtre est très précis et seul un message sur un million devrait être faussement identifié.

TELUS Spam Control est le plus récent service à valeur ajoutée que TELUS offre à ses clients Internet. Au mois d'août dernier, TELUS a commencé à offrir un service de protection anti-virus à ses clients de service Internet à haute vitesse sans frais additionnels.

TELUS Mobilité offre la transmission d'images grâce à des téléphones à caméra intégrée exclusifs à TELUS

Le service de transmission d'images unique de TELUS Mobilité permet aux clients de prendre des photos, de les envoyer et de les sauvegarder grâce aux appareils de téléphone avec caméra intégrée. Ce nouveau produit a connu un très grand succès auprès des consommateurs et clients d'affaires au quatrième trimestre partout au Canada. Les clients ont envoyé plus de 400 000 messages multimédias à leurs collègues, amis et proches dans tout le Canada et ailleurs dans le monde.

Le service de transmission d'images de TELUS Mobilité permet aux clients d'envoyer leurs photos et de joindre un message vocal ou alphabétique instantanément à n'importe quelle adresse électronique dans le monde ou à un autre téléphone avec caméra ou encore en utilisant le lien incorporé à n'importe quel téléphone sans fil en Amérique du Nord pouvant recevoir des messages alphabétiques pour 25 cents par photo. Ce service permet aussi aux clients d'envoyer leurs images directement à partir de leurs albums photos à plus de 2 000 détaillants d'impression photographique dans tout le Canada. Au mois de décembre, Wal-Mart Canada

a annoncé que les clients de TELUS Mobilité pouvaient envoyer les clichés faits au moyen de leur téléphone avec caméra aux 211 magasins Wal-Mart au Canada pour les faire imprimer sur un choix de plus de 20 produits spéciaux différents, dont des T-shirts, des chopes à café et des décorations des fêtes.

TELUS Mobilité offre un choix de trois téléphones avec caméra intégrée : le modèle LG 5450 et l'Audiovox 8900, deux modèles "tri-mode" avec appareil numérique à 300 k pixel intégrés et grand affichage couleur à haute définition, et le modèle Samsung i700, le premier téléphone à caméra avec PDA Windows intégré.

Oui, les cochons volent : la publicité de TELUS Mobilité porte TELUS en première place pour la sensibilisation nationale

Le service unique de transmission d'image de TELUS Mobilité et les téléphones exclusifs à caméra intégrée ont été annoncés dans le cadre d'une campagne de publicité nationale pendant les fêtes et ont mis en vedette Lucie et Sparky, deux petits porcelets miniatures joufflus dans une série humoristique d'annonces télévisées, imprimées et à l'extérieur dans tout le Canada.

La campagne a permis à TELUS de mériter la première place en sensibilisation à la publicité d'un bout à l'autre du Canada selon un sondage de Léger Marketing, une firme d'analyse de marketing respectée de Montréal. La campagne et le classement ont aussi fait la une du numéro de janvier du prestigieux magazine Marketing. La campagne a donné lieu à un déluge de demandes d'affiches de TELUS Mobilité et autre matériel de marketing sans oublier les nombreux articles de journaux et reportages télévisés au sujet des porcelets et le fait qu'environ 8 000 animaux en peluche ont été vendus dans les magasins au détail de TELUS Mobilité au profit des oeuvres de bienfaisance locales.

Nouveaux téléphones sans fil pour les jeunes avec jeux Java

Au mois de décembre, TELUS Mobilité a annoncé un nouveau téléphone sans fil exclusif avec écran couleur spécialement pour les jeunes et les autres consommateurs attentifs au coût avec des jeux électroniques téléchargeables que les clients peuvent essayer, louer ou acheter.

D'une toute nouvelle conception angulaire attirante pour les jeunes, le modèle Kyocera Blade sans fil est abordable (129,99 \$ ou 24,99 \$ avec un contrat de trois ans) et est doté de la technologie CDMA2000 1X pour un accès à Internet à haute vitesse, téléchargement de jeux et un superbe affichage à 4 000 couleurs parfait pour les jeux et les économiseurs d'écran. Il propose aussi des sonneries polyphoniques, une attache sport de type mousqueton, une lampe de poche intégrée et la composition d'un numéro à commande vocale.

La nouvelle gamme de jeux multimédias téléchargeables, de style électronique, avec son et graphiques couleurs améliorés, permet aux clients d'essayer, de louer ou d'acheter une superbe sélection de jeux sans fil. Grâce au service "Essayez-moi", les clients peuvent essayer les jeux deux fois, ils peuvent les louer pour un période maximale de 30 jours ou carrément les acheter. De nouveaux jeux sans fil de grande qualité sont ajoutés chaque semaine aux produits téléchargeables du site Web de TELUS Mobilité, où l'on trouve déjà des centaines de jeux, de tonalités, d'économiseurs d'écrans et autres images.

TELUS Mobilité conclut une entente avec Tatar Systems relativement à l'interopérabilité 1X Wi-Fi

Au mois de décembre, TELUS Mobilité a fait équipe avec Tatar Systems relativement à la prestation de composantes d'itinérance Wi-Fi et d'interopérabilité 1X. Cette entente permettra à TELUS Mobilité de maximiser la valeur pour les utilisateurs ordinaires de ses services de données sans fil en activant l'itinérance Wi-Fi et en intégrant les services Wi-Fi et 1X WAN dans une seule offre. La plate-forme de prestation des services Wi-Fi de Tatar permet aux télécommunicateurs de garder le contrôle de leurs relations avec la clientèle et de leur proposer des services avancés tout en accordant une plus grande capacité d'interopérabilité entre les télécommunicateurs sans fil. Au mois d'août 2003, les sociétés nationales de communication sans fil du Canada, y compris TELUS Mobilité, ont annoncé une entente relative à l'établissement de normes communes en matière d'itinérance et d'interopérabilité pour leurs zones Wi-Fi

publiques sensibles et les réseaux sans fil de la prochaine génération, tels que 1X, intégrés à ces zones sensibles.

TELUS Mobilité a choisi Alcatel pour l'infrastructure nationale de base

Au mois de décembre, TELUS Mobilité a fait équipe avec Alcatel Canada relativement à l'établissement d'un réseau de communication à micro-ondes dans tout le pays qui lui permettra de réduire ses charges d'exploitation, d'augmenter la capacité du réseau de base et de réduire sa dépendance à l'endroit de tiers et d'autres éléments d'infrastructure secondaires. Pouvant rapidement être déployée à l'échelle du réseau, la technologie à micro-ondes d'Alcatel permet à TELUS Mobilité de s'étendre et de gérer des demandes de capacité imprévues.

TELUS reconnue pour l'excellence dans ses communications avec les investisseurs et sa gouvernance d'entreprise

Pour la neuvième année consécutive, l'Institut canadien de comptables agréés (ICCA) a rendu hommage à TELUS pour l'excellence dont elle fait preuve dans ses rapports généraux et la divulgation de renseignements financiers. Lors de la remise des récompenses relatives aux rapports généraux qui a eu lieu en novembre, TELUS a remporté la récompense du secteur des communications et des médias. En tant que gagnant, TELUS a été bien cotée dans les trois catégories, à savoir le rapport annuel, la divulgation électronique et la gouvernance d'entreprise.

Le jury de l'ICCA a fait remarquer que "dans l'ensemble, TELUS avait produit un excellent rapport avec des mesures de rendement, des objectifs, l'analyse de la façon dont ces objectifs ont été atteints, les défis de l'industrie et du marché et l'engagement de TELUS envers une divulgation financière complète et équitable et des pratiques exemplaires en gouvernance d'entreprise."

La récompense vient à la suite d'une longue tradition d'excellence en divulgation chez TELUS, avec neuf années consécutives d'hommages à cette occasion pour son rapport annuel.

Les investisseurs sont invités à visiter la nouvelle section du site Web pour investisseurs qui vient d'être lancée en janvier 2004. Elle centralise à un seul endroit toute l'information clé sur les pratiques de gouvernance de TELUS. Veuillez vous rendre à telus.com/governance.

Déclaration de dividende

Le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de quinze cents (0,15 \$) par action sur les actions ordinaires à droit de vote et sans droit de vote en circulation; le dividende est payable le 1er avril 2004 aux actionnaires dûment inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2004.

Énoncés prospectifs

Le présent document et le rapport de gestion contiennent des énoncés portant sur des événements et des résultats financiers et d'exploitation futurs de TELUS Corporation ("TELUS" ou la "société") qui sont de nature prospective et peuvent faire l'objet de risques et d'incertitudes. Par conséquent, les résultats, le rendement et les réalisations réels de TELUS pourraient différer considérablement de ceux exprimés ou sous-entendus dans ces énoncés. Ces énoncés dépendent dans leur intégralité des risques et des incertitudes inhérents aux attentes futures. Ils ne tiennent pas compte de l'incidence potentielle d'acquisitions, de fusions ou de cessions futures. Les facteurs pouvant faire en sorte que les résultats réels diffèrent considérablement de ceux qui sont prévus incluent, sans toutefois s'y limiter: la conjoncture économique et commerciale dans les territoires de desserte de TELUS au Canada et la demande future de services; la concurrence qui s'exerce à l'égard des services avec fil et sans fil, y compris les services de transmission de la voix et de données et les services

Internet, ainsi qu'au sein du secteur canadien des télécommunications en général; la réémergence de la mise sous séquestre de concurrents restructurés; les niveaux de dépenses en immobilisations; les restructurations au sein de la société; la réussite des programmes visant l'efficacité opérationnelle et la rentabilité des capitaux, y compris le maintien des niveaux de service à la clientèle; le montant et la variabilité de la charge au titre de la rémunération à base d'actions; la réussite de l'intégration des acquisitions; les mises à niveau du réseau, les conversions du système de facturation et la confiance accordée aux systèmes en place; l'implantation de nouveaux systèmes de gestion des relations avec la clientèle; le développement et le lancement de nouveaux produits et services; la fiabilité et la viabilité des fournisseurs; les économies d'impôts; l'incidence des révisions des cotes de solvabilité; la disponibilité et le coût des capitaux, y compris le renouvellement des facilités de crédit; la situation financière et le risque de crédit des clients ayant une incidence sur la recouvrabilité des créances; le respect, par les employés et les principaux intéressés, des lois et de la réglementation; les mesures réglementaires défavorables; l'embauche et le maintien du personnel clé; l'issue des négociations des conventions collectives et les résultats des efforts de conciliation et d'arbitrage; les coûts futurs des obligations au titre des départs à la retraite et des régimes de retraite et le rendement de l'actif investi des régimes de retraite; les progrès technologiques; l'issue de tout litige en cours ou futur; les conséquences des préoccupations en matière d'environnement, de santé et de sécurité; les catastrophes naturelles et d'origine humaine, et les autres facteurs de risque dont il est question dans le présent document et qui sont mentionnés de temps à autre dans les rapports de TELUS, les documents d'information complets publiés par la société, y compris la notice annuelle, et dans d'autres documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières au Canada et aux États-Unis.

La société n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs en raison de nouveaux renseignements, d'événements futurs ou pour d'autres motifs.

Rapport de gestion

Le texte qui suit constitue une analyse de la situation financière et des résultats d'exploitation consolidés de TELUS Corporation pour les trimestres et les exercices terminés les 31 décembre 2003 et 2002. Ce rapport contient des données prospectives qui renvoient à la déclaration de la société à l'égard des énoncés prospectifs figurant dans le présent rapport et qui doivent être lues conjointement avec celle-ci (se reporter à la rubrique "Énoncés prospectifs" ci-dessus). Les conventions comptables les plus importantes de TELUS sont analysées dans les états financiers annuels de TELUS. Ces conventions et l'information qui s'y rattache sont essentielles à la compréhension du présent rapport de gestion. Le texte ci-après doit également être lu conjointement avec les états financiers consolidés annuels de TELUS. Les états financiers consolidés annuels ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus (les "PCGR") du Canada, qui diffèrent des PCGR des États Unis sous certains aspects.

Le rapport de gestion se compose des éléments suivants :

1. Vision, activités principales et stratégie
2. Catalyseurs clés de rendement
3. Capacité d'obtenir des résultats
4. Résultats
5. Risques et incertitudes

1. Vision, activités principales et stratégie

TELUS a continué d'être guidée par les six impératifs stratégiques énoncés en 2000 et décrits en détail dans son rapport annuel 2002.

2. Catalyseurs clés de rendement

TELUS a établi les objectifs suivants pour l'exercice 2003, et ces objectifs ont joué un rôle clé dans la mise en oeuvre fructueuse du plan stratégique de la société.

Maintenir le cap sur nos objectifs d'amélioration de l'efficacité

TELUS a atteint ou excédé tous les objectifs du programme d'efficacité opérationnelle, lesquels sont récapitulés dans le tableau ci-dessous.

Objectifs d'amélioration de l'efficacité opérationnelle

	Résultats réels T4 2003	Cumulés(2)	cibles(1) Cumulés(2)	restants Prévus
Centres de communication avec les clients				
Fermés ou regroupés	5	44	43	2 en 2005
Fermetures de magasins du secteur	-	33	33	-
Communications				
Réductions nettes de personnel	700	7 500	7 300	50 en 2004
Economies (en millions de dollars)	25	454	450	Environ 96

(1) Tels que présentés dans le rapport de gestion inclus dans le Rapport annuel 2002 de TELUS.

(2) Les résultats cumulés portent sur la durée du programme d'efficacité opérationnelle, soit de 2001 à 2003.

Améliorer le service à la clientèle

TELUS Mobilité a continué de fournir un service supérieur à la clientèle en 2003, comme en témoigne son très faible taux de désabonnement, soit le nombre d'appareils d'abonnés débranchés - lequel s'est établi en moyenne à seulement 1,5 % par mois en 2003. Ce résultat tient à la fiabilité des deux réseaux numériques, à la couverture accrue des réseaux et à l'excellent service à la clientèle qu'ont fourni les centres régionaux d'un bout à l'autre du pays.

Les améliorations apportées au service à la clientèle par le secteur Communications de TELUS en 2003 incluent les changements suivants:

- Lancement et mise en place d'un outil interactif de reconnaissance de la voix qui achemine les demandeurs vers l'un des quatre centres de communication appropriés (Internet haute vitesse, Service à la clientèle, Facturation aux entreprises et Crédit). Les appels mal acheminés ont été substantiellement réduits, et les mesures de productivité et de qualité du service ont affiché de meilleurs résultats.
- Intégration du site Web de soutien Internet et de renseignements en ligne sur la facturation, TELUS.net, au portail de la société myTELUS.com, de manière à offrir aux clients une expérience plus uniforme. Le site Web intégré offre aux clients un accès ininterrompu à des outils de soutien, d'information et de libre-service. Les avantages pour TELUS sont notamment une plus grande efficacité en matière de gestion Web et d'analyse des données sur le soutien à la clientèle.

Les niveaux de service dans la plupart des régions se sont améliorés en 2003 par rapport à 2002, la plupart des mesures de qualité du service au détail du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le "CRTC") ayant atteint ou dépassé les objectifs au 31 décembre 2003. A partir de juillet 2003, la qualité du service du secteur Communications de TELUS a été mise à l'épreuve en raison d'un nombre important de facteurs simultanés incluant des incendies, des tempêtes de vent, des inondations, des virus informatiques, des volumes élevés d'appels saisonniers, des retards quant à l'embauche et à la formation d'employés des centres de communication engagés afin de remplacer les membres du personnel ayant accepté des indemnités dans le cadre du régime d'incitation au départ volontaire, ainsi que des problèmes de fonctionnement et de stabilité liés au nouveau système de gestion des dérangements. Ces facteurs ont entraîné des problèmes à court terme en matière de service à la clientèle ainsi qu'une accumulation de

dérangements ayant eu une incidence sur quatre indicateurs contrôlés par le CRTC, soit: Accès au centre de réparations, Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures, Rendez-vous de réparation respectés et Accès au bureau d'affaires.

A la fin de décembre 2003, TELUS se situait au-delà des normes fixées par le CRTC eu égard à deux de ces indicateurs, à savoir : Accès au centre de réparations et Accès au bureau d'affaires. Les efforts déployés afin d'éliminer les rapports de dérangement accumulés au cours de l'automne ont provoqué une baisse des résultats en matière de service enregistrés en décembre eu égard aux indicateurs Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures et Rendez-vous de réparation respectés. A la fin de décembre 2003 et en janvier 2004, des résultats conformes aux normes fixées ont été enregistrés dans les régions urbaines de la Colombie-Britannique et partout en Alberta. TELUS continue de se focaliser sur le maintien des améliorations apportées jusqu'à présent et vise un rendement supérieur aux normes de service dans les régions rurales de la Colombie Britannique. Les résultats des centres d'appels de TELUS, y compris ceux des services aux exploitants, dépassent maintenant les normes du CRTC et les niveaux de service historiques.

Améliorer notre position de chef de file dans le secteur des télécommunications sans fil en Amérique du Nord

- TELUS Mobilité a poursuivi sur la lancée des trois premiers trimestres de 2003, où son rendement a été solide. Le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement ("BAIIA"), en excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, a augmenté de 47,7 % et de 52,5 % (une des augmentations les plus élevées du secteur), respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice 2003, comparativement aux périodes correspondantes il y a un an. Grâce à la croissance continue de son BAIIA et à la réduction des dépenses en immobilisations, TELUS Mobilité a généré des flux de trésorerie (BAIIA en excluant les coûts de restructuration, moins les dépenses en immobilisations) considérablement plus élevés pour le quatrième trimestre, ceux-ci s'étant chiffrés à 57,6 millions de dollars, par rapport à 3,4 millions l'an dernier. Les flux de trésorerie pour 2003 ont atteint un montant record de 455,5 millions de dollars, ou 20,9 % des produits tirés des services de réseau, soit un résultat considérablement plus élevé que les 75,1 millions enregistrés en 2002.
- TELUS Mobilité continue à dominer le secteur canadien avec un revenu moyen par appareil d'abonnés ("RMPA") par mois de 59 \$ et de 57 \$ pour le quatrième trimestre et l'exercice 2003, respectivement, tout en maintenant de faibles taux de désabonnement de 1,6 % et de 1,5 % pour ces deux périodes.

Renforcer notre situation financière grâce à un meilleur rendement de l'exploitation

- La société a réduit sa dette nette et continué d'améliorer ses ratios financiers pour le quatrième trimestre et l'exercice terminé le 31 décembre 2003. Le ratio dette nette/BAIIA est passé de 3,3:1 à la fin de 2002 à 3,0:1 au 30 juin 2003, atteignant de la sorte la cible fixée pour la fin de l'exercice 2003, pour ensuite diminuer à 2,6:1 au 31 décembre 2003.
- Au quatrième trimestre de 2003, Moody's a placé la cote crédit à long terme de TELUS Corporation à l'étude avec possibilité d'augmentation, et Dominion Bond Rating Service ("DBRS") a révisé à la hausse ses cotes à l'égard de la dette à long terme et des actions privilégiées de TELUS Communications Inc., les portant à BBB (élevée) et à Pfd-3 (élevée), respectivement, et maintenu ses tendances à "stable". DBRS a également confirmé sa cote accordée à TELUS Corporation et à TELUS Communications (Québec) Inc. au chapitre de la dette à long terme, et maintenu ses tendances à "stable". Ensemble, les agences de cotation ont amélioré leur perspective ou leur tendance à l'égard de la cote de la dette de TELUS: de quatre évaluations "négative" attribuées au début de l'exercice, les cotes sont passées à une évaluation "positive" et trois "stable". Sur les marchés obligataires, le prix des billets de TELUS Corporation s'est apprécié d'environ 14 %, alors que les écarts de taux d'intérêt sur les obligations d'Etat de référence pertinentes se sont amenuisés de 72 % en moyenne par rapport à l'exercice précédent.

Améliorer les bases économiques et d'exploitation de l'expansion de nos activités en Ontario et au Québec

En excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, le BAIIA des activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT du secteur Communications s'est amélioré, et des pertes de 2,1 millions de dollars et de 28,7 millions, respectivement, ont été enregistrées au quatrième trimestre et à l'exercice 2003, soit des résultats supérieurs à l'objectif annuel fixé pour 2003 (perte de 60 millions). Ces résultats se comparent favorablement aux pertes de 17,6 millions de dollars et de 107,1 millions, respectivement, enregistrées aux périodes correspondantes de 2002. Le rendement de l'exploitation s'est amélioré en raison des mesures de compression des coûts et de l'accroissement des services fournis eu égard aux installations (intraréseau) de TELUS.

En arriver à un règlement avec nos employés syndiqués

En 2000, TELUS a entrepris des négociations avec le Telecommunications Workers Union ("TWU") pour une nouvelle convention collective visant à remplacer quatre anciennes conventions de BC TELECOM et de TELUS en Alberta. Au cours de 2003, la société a participé à un processus de conciliation prorogé, qui a pris fin le 12 janvier 2004 et au terme duquel aucun accord n'a été conclu. Les parties ont ensuite convenu d'une période de réflexion de 21 jours prenant fin le 2 février 2004, au terme de laquelle un arrêt de travail légal aurait pu survenir, par suite d'un avis de 72 heures.

Du 5 au 26 janvier 2004, le TWU a procédé à un deuxième vote de grève auprès de ses membres. Le 15 janvier 2004, le ministère fédéral du Travail a nommé les deux conciliateurs aux postes de médiateurs et les a chargés de poursuivre les négociations avec TELUS et le TWU en vue d'une résolution possible. Le 19 janvier 2004, TELUS a déposé une offre finale auprès du TWU, dans le cadre d'une réunion avec les médiateurs. Le 28 janvier 2004, par suite d'une plainte du TWU concernant une pratique de travail injuste, le Conseil canadien des relations industrielles a ordonné à TELUS Communications d'offrir au TWU un arbitrage exécutoire aux fins de la conclusion d'une nouvelle convention collective. Le 29 janvier 2004, la société, compte tenu de l'offre d'arbitrage, a rétracté son offre finale, et le même jour, le TWU a annoncé que 86 % des membres ayant participé au vote lui avaient accordé un mandat de grève. Cependant, le 30 janvier 2004, le TWU annonçait qu'il avait accepté l'offre d'arbitrage exécutoire afin de conclure une nouvelle convention collective.

L'arbitrage exécutoire comporte les avantages suivants pour les parties concernées:

- Une convention collective devrait être conclue au cours de 2004;
- Si les parties négociantes sont incapables d'en venir à un accord eu égard aux points en litige, le ou les arbitres trancheront habituellement la question en se fondant sur les paramètres établis, et incluront qui comprennent généralement les circonstances commerciales de la société et du secteur; et
- L'interruption du travail est évitée.
- La société, TWU et les médiateurs ont entamé le processus de sélection des arbitres, de détermination des procédés à utiliser et de définition des échéanciers et des paramètres à utiliser pendant les séances d'arbitrage.

3. Capacité d'obtenir des résultats

Mises à jour relatives à la réglementation

Décision de télécom CRTC 2004-4 - Demande présentée par Call-Net en vertu de la partie VII - Promotion de la concurrence dans les services locaux de résidence

Le 27 janvier 2004, le CRTC a publié sa décision concernant une demande importante faite par Call-Net en mai 2003 et visant l'amélioration des modalités du régime relatif à la concurrence locale. Le Conseil a rejeté la plupart des demandes présentées par Call-Net, notamment celles visant l'établissement de nouvelles normes de service et d'importantes réductions de tarifs pour les services de lignes locales et les services liés aux lignes. Le CRTC a agréé la demande visant à faire proroger de trois mois à 12 mois la restriction relative à l'absence de contact dans le cadre des règles de reconquête, et il a enjoint aux ESLT de ne pas exiger de visites sur place dans le cas des clients des ESLC, sauf lorsque ces visites sont nécessaires. Cette décision a eu une incidence positive pour TELUS, tant dans les territoires des ESLT que dans ceux des entreprises autres qu'une ESLT, car elle renforce la politique de la concurrence fondée sur les installations, car elle ne nécessite pas l'inclusion de notices d'accompagnement des concurrents aux factures pour services résidentiels de TELUS, et car elle n'empêche pas TELUS de mener des campagnes de marketing générales visant le public. TELUS est d'avis que la période sans contact de un an liée aux activités de reconquête constitue une contrainte inutile qui devrait être éliminée en fonction de l'évolution de la concurrence.

Décision de télécom CRTC 2003-84 - Frais en pourcentage des revenus définitifs pour 2003 et questions connexes

Le 19 décembre 2003, le CRTC a approuvé de façon définitive des frais en pourcentage des revenus de 1,1 % au titre de la perception de la contribution pour 2003 (frais de 1,3 % approuvés précédemment de façon provisoire), de même que la subvention par service d'accès au réseau pour 2003 dans les zones de desserte à coût élevé. Le Conseil a également approuvé, de façon provisoire, des frais en pourcentage des revenus de 1,1 % au titre de la perception de la contribution pour 2004, ainsi que les exigences de subvention révisées de 2003 à l'égard de TELUS Communications (Québec) Inc. Le changement apporté au taux de contribution s'est traduit par une baisse des charges d'exploitation consolidées de TELUS d'environ 10 millions de dollars, selon les produits admissibles pour 2003.

Décision de télécom CRTC 2003-78 - Modification des procédures relatives à l'avis public de télécom CRTC 2003-8 intitulé Examen des garanties relatives aux prix planchers des services tarifés de détail et questions connexes

Le 20 novembre 2003, le CRTC a modifié les procédures relatives à l'avis public de télécom CRTC 2003-8, et déterminé que les règles provisoires proposées ne devraient pas prendre effet et que le Conseil introduira une instance afin de considérer des modifications possibles aux règles visant les prix planchers. Ces règles provisoires auraient pour incidence d'augmenter le prix plancher que TELUS devra respecter au moment de fixer le prix de nouveaux services tarifés (ne faisant pas l'objet d'une abstention) et au moment d'offrir de nouveaux groupes de services qui comprennent au moins un service tarifé. Tous les éléments probants devaient être déposés au plus tard le 30 janvier 2004, après quoi une instance sera introduite et une décision sera probablement rendue avant la fin de 2004. TELUS a l'intention de participer pleinement à ces consultations publiques et de présenter son point de vue sur les questions abordées.

Décision de télécom CRTC 2003-49 - Le CRTC ordonne aux compagnies de téléphone titulaires de fournir des services Internet haute vitesse aux clients des services téléphoniques résidentiels des entreprises concurrentes

Le 21 juillet 2003, le CRTC a ordonné aux compagnies de téléphone titulaires de fournir, sur demande, leurs services Internet haute vitesse aux clients résidentiels recevant des services téléphoniques locaux de base d'entreprises concurrentes. Auparavant, la prestation du service haute vitesse était directement liée à la ligne téléphonique locale. TELUS a élaboré un plan visant la reconfiguration de plusieurs systèmes et processus automatisés pour la mise en oeuvre de cette décision, pour des coûts d'immobilisations et d'exploitation qui pourront atteindre 10 millions de dollars. En janvier 2004, TELUS a déposé un calendrier de mise en oeuvre détaillé eu égard au contrôle des processus et à la mise en place circonscription par circonscription des services haute vitesse non connectés offerts aux clients des entreprises concurrentes. La société est d'avis que la prestation de services Internet haute vitesse aux clients abonnés auprès des entreprises concurrentes offrant des services filaires pourrait avoir une incidence minime sur la croissance du

nombre d'abonnés aux services Internet de TELUS.

4. Résultats

Faits nouveaux en matière de conventions comptables

Garanties

Avec prise d'effet pour l'exercice 2003 de TELUS, les nouvelles lignes directrices de l'Institut Canadien des Comptables Agréés ("ICCA") concernant les informations à fournir sur les garanties (note d'orientation concernant la comptabilité NOC-14) s'appliquent à la société. La note d'orientation expose en détail les informations qu'un garant doit fournir dans ses états financiers au sujet des obligations auxquelles il est tenu en raison de certains types de garanties qu'il a données.

Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

Au cours de son exercice 2003, la société a procédé à l'adoption anticipée des nouvelles recommandations de l'ICCA concernant la comptabilisation des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (chapitre 3110 du Manuel de l'ICCA). Le nouveau chapitre vise la constatation et l'évaluation des passifs au titre des obligations réglementaires, contractuelles ou juridiques liées à la mise hors service d'immobilisations corporelles, normalement au moment où ils sont engagés, lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, du développement ou de l'exploitation normale de ces actifs. Tous les montants découlant de l'application de cette convention comptable sont peu importants.

Avantages sociaux futurs des salariés

Au quatrième trimestre de 2003, la société a adopté les recommandations de l'ICCA concernant la présentation d'informations supplémentaires sur les régimes d'avantages sociaux des salariés (chapitre 3461 du Manuel de l'ICCA).

Rémunération à base d'actions

Avec prise d'effet pour son exercice 2004, la société appliquera les recommandations modifiées de l'ICCA touchant la comptabilisation de la rémunération à base d'actions (lesdites modifications ayant été apportées en 2003) (chapitre 3870 du Manuel de l'ICCA). Par suite de ces modifications, la société ne pourra plus utiliser la méthode de la valeur intrinsèque pour comptabiliser les options sur actions octroyées aux employés. La société a choisi l'adoption de la méthode prospective modifiée comme méthode transitoire (également appelée la méthode de l'application rétroactive sans retraitement), avec prise d'effet le 1er janvier 2004.

Relations de couverture

A compter de l'exercice 2004 de TELUS, les nouvelles lignes directrices de l'ICCA sur la comptabilisation des relations de couverture s'appliqueront à la société (note d'orientation concernant la comptabilité NOC-13 de l'ICCA). La convention comptable de la société sur la comptabilité de couverture respecte cette nouvelle note d'orientation.

Incidences financières des décisions relatives au plafonnement des prix

Le 30 mai 2002 et le 31 juillet 2002, le CRTC a rendu ses décisions concernant le cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix pour les ESLT (entreprises de services locaux titulaires), soit la Décision de télécom CRTC 2002-34 et la Décision de télécom CRTC 2002-43, qui établissent le cadre de réglementation des ESLT, y compris TELUS. Ces décisions couvrent une période de quatre ans, commençant en juin 2002 pour TELUS Communications Inc. ("TCI"), et en août 2002 pour TELUS Communications (Québec) Inc. ("TCQI"). Afin d'encourager la concurrence au chapitre du service de base

résidentiel dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé, le CRTC a instauré le concept du mécanisme du compte de report, lequel vise à remplacer les diminutions de prix imposées. Le compte de report résulte de l'exigence du CRTC que la société reporte la constatation aux résultats d'une partie de l'argent reçu relativement aux services de base résidentiels dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé. La société a adopté la méthode du passif pour la comptabilisation de son compte de report. A l'exception des intérêts courus sur le solde du compte de report, qui seraient inclus dans les coûts de financement, toutes les incidences du compte de report sur l'état des résultats sont comprises dans les produits d'exploitation.

Le 18 mars 2003, le CRTC a publié la Décision de télécom CRTC 2003-11, qui achevait pour l'industrie l'attribution des services tarifés aux ensembles de services établis dans le cadre de la réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix. Egalement le 18 mars 2003, le CRTC a publié la Décision de télécom CRTC 2003-18, TELUS Communications Inc. - Dépôt relatif aux prix plafonds pour 2002, dans laquelle il approuve de façon définitive la majorité des demandes présentées en 2002 par TELUS proposant des changements tarifaires conformément à la Décision 2002-34. Le 27 août 2003, le CRTC a publié son Ordonnance de télécom CRTC 2003-352 - Dépôt relatif aux prix plafonds pour 2003. Cette ordonnance approuvait toutes les demandes de TCI relatives à l'application prospective des tarifs de façon à garantir qu'elle respecte ses obligations en matière de prix plafonds pour 2003.

Le 22 août 2003, le CRTC a publié sa Décision de télécom CRTC 2003-56, qui achevait pour TCQI l'attribution des services tarifés aux ensembles de services établis dans la Décision 2002-43. Cette attribution a été faite d'une manière très semblable à celle de la Décision 2003-11 à l'égard des grandes ESLT. Toujours le 22 août 2003, le CRTC a publié la Décision de télécom CRTC 2003-57 qui approuvait, avec modifications, les demandes déposées par TCQI proposant des modifications tarifaires et ordonnant à TCQI de déposer d'autres modifications tarifaires afin de respecter l'engagement qu'elle avait pris pour 2002 en matière de plafonnement des prix. Tous les autres tarifs de TCQI ont été approuvés de manière définitive.

L'incidence de ces décisions sur TELUS a été une diminution des produits d'exploitation du secteur Communications de 19,5 millions de dollars et de 78,2 millions pour le quatrième trimestre et l'exercice terminé le 31 décembre 2003, respectivement, par rapport aux périodes correspondantes de 2002. De plus, le BAIIA du secteur Communications, en excluant les coûts de restructuration, a diminué de 20,8 millions de dollars et de 78,5 millions, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice terminé le 31 décembre 2003, comparativement aux périodes correspondantes de l'exercice précédent.

Rendement par rapport aux objectifs et aux indications de 2003

	Résultats de 2003	Objectifs originaux pour 2003 (Rapport annuel 2002)	Atteint y Non atteint x	Indications définitives pour 2003	Atteint y Non atteint x
Chiffres consolidés					
Produits	7,15 G\$	7,2 G\$ à 7,3 G\$	x	7,1 G\$ à 7,2 G\$	y
BAIIA excluant les coûts de restructuration(1)	2,84 G\$	2,7 G\$ à 2,8 G\$	y	2,8 G\$ à 2,85 G\$	y
BAIIA(2)	2,816 G\$	-	-	2,775 G\$ à 2,825 G\$	y
Bénéfice par action - de base	92 cents	35 à 55 cents	y	85 à 95 cents	y

Dépenses en immobilisations	1,253 G\$	Environ 1,5 G\$	y	Environ 1,25 G\$	y
Flux de trésorerie disponibles (méthode appliquée en 2003)(3)	961 M\$	500 M\$ à 600 M\$	y	915 M\$ 965 M\$	y
Flux de trésorerie disponibles, déduction faite des paiements au titre de la restructuration (méthode appliquée en 2004)(4)	845 M\$	-	-	-	-
Ratio dette nette/BAIIA(5)	2,6 fois	3,0 fois	y	2,7 fois ou moins	y
Secteur Communications					
Produits (externes)	4,79 G\$	5,0 G\$ à 5,05 G\$	x	4,8 G\$ 4,85 G\$	x
Produits en tant qu'entreprise Autre qu'une ESLT	555,4 M\$	575 M\$	(+)(6)	Environ 555 M\$	y
BAIIA excluant les coûts de Restructuration(1)	2,029 G\$	2,075 G\$ à 2,15 G\$	x	2,025 G\$ à 2,05 G\$	y
BAIIA(2)	2,000 G\$	-	-	2,0 G\$ à 2,025 G\$	y
BAIIA en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT	(28,7)M\$	Environ (60) M\$	y	Environ (30) M\$	y
Dépenses en immobilisations	893 M\$	Environ 1,05 G\$	y	Environ 875 M\$	x
Ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse	151 500	150 000 à 175 000	y	Environ 150 000	y
Secteur Mobilité Produits (externes)	2,36 G\$	2,2 G\$ à 2,25 G\$	y	2,3 G\$ à 2,35 G\$	y
BAIIA	815 M\$	625 M\$ à 650 M\$	y	775 M\$ à 800 M\$	y
Dépenses en immobilisations	360 M\$	Environ 450 M\$	y	Environ 375 M\$	y
Ajouts nets d'abonnés aux services sans fil	431 100	400 000 à 450 000	y	Environ 400 000	y

(1) BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement) excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif. En 2003, les objectifs ont été établis et les résultats réels ont été mesurés en fonction de cette définition du BAIIA.

(2) L'objectif pour 2004 au titre du BAIIA inclut des coûts estimatifs de restructuration et de réduction de l'effectif de 30 millions de dollars, tandis que l'objectif pour 2003 calculé sur la même base comprend des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif de 28,3 millions. La définition de BAIIA a été modifiée pour l'exercice 2004 afin de tenir compte d'un changement dans la façon dont la société mesure le rendement d'exploitation. Le BAIIA pour 2004 correspond aux produits d'exploitation, moins les charges d'exploitation moins les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif. L'objectif pour 2004 reflète également l'adoption des recommandations du chapitre 3870 du Manuel de l'ICCA portant sur les rémunérations et autres paiements à base d'actions, qui devraient s'établir à environ 45 millions de dollars en 2004.

- (3) S'entendent du BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, moins les intérêts en espèces payés, les impôts en espèces, les dépenses en immobilisations et les dividendes en espèces, plus les intérêts en espèces reçus. La méthode appliquée pour 2003 exclut les coûts et les paiements au titre de la restructuration et de la réduction de l'effectif.
- (4) S'entendent du BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, moins les intérêts en espèces payés, les impôts en espèces, les dépenses en immobilisations, et les paiements au titre de la restructuration, plus les intérêts en espèces reçus et l'excédent de la charge au titre de la rémunération à base d'actions sur les paiements au titre de la rémunération à base d'actions. La définition pour 2004 exclut les dividendes en espèces.
- (5) Ratio dette nette/BAIIA pour lequel le BAIIA exclut les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif. Cette mesure est pour ainsi dire identique au ratio financier prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS.
- (6) Montant révisé à environ 555 millions de dollars pour le dessaisissement d'actifs de développement d'applications.

TELUS a dépassé ou respecté tous ses objectifs originaux et toutes ses indications définitives eu égard au secteur Mobilité, et dépassé ou respecté tous ses objectifs originaux et toutes ses indications définitives relativement aux résultats consolidés, sauf en ce qui concerne l'objectif original touchant les produits consolidés, qui a subi l'incidence négative du rendement du secteur Communications. Le secteur Communications a dépassé ou respecté ses objectifs originaux visant le BAIIA autre que ESLT, les dépenses en immobilisations et les ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse; toutefois, les objectifs originaux visant les produits réalisés en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT et les produits du secteur, de même que le BAIIA du secteur, n'ont pas été atteints. Par ailleurs, les produits du secteur Communications ont été inférieurs aux indications définitives, et les dépenses en immobilisations ont légèrement dépassé les indications définitives; toutes les autres indications définitives ont pour leur part été respectées. Se reporter à l'examen des opérations pour une analyse des résultats du quatrième trimestre et de l'exercice 2003, par rapport aux résultats des périodes correspondantes de 2002.

Résultats d'exploitation

Points saillants				
Trimestre terminé le 31 décembre	2003	2002	Variation	%
(en millions de dollars, sauf les montants par action)				
Produits d'exploitation	1 825,6	1 794,4	31,2	1,7
BAIIA excluant les coûts de restructuration(1)	699,0	645,2	53,8	8,3
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	16,2	241,0	(224,8)	(93,2)
BAIIA(2)	682,8	404,2	278,6	68,9
Bénéfice net (perte nette)	49,6	(139,2)	188,8	-
Bénéfice (perte) par action, de base	0,13 \$	(0,41)\$	0,54 \$	-
Dividendes en espèces par action	0,15 \$	0,15 \$	-	-
Dépenses en immobilisations	435,4	416,2	19,2	4,6
Rentrées liées aux activités d'exploitation	414,9	359,9	55,0	15,3
Flux de trésorerie disponibles(3)	83,8	(80,3)	164,1	-
Flux de trésorerie disponibles, déduction faite des paiements au titre de la restructuration(4)	71,5	(180,8)	252,3	-
Exercice terminé le 31 décembre	2003	2002	Variation	%
(en millions de dollars, sauf les montants par action)				
Produits d'exploitation	7 146,0	7 006,7	139,3	2,0
BAIIA excluant les coûts de restructuration(1)	2 844,1	2 518,6	325,5	12,9
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	28,3	569,9	(541,6)	(95,0)
BAIIA(2)	2 815,8	1 948,7	867,1	44,5
Bénéfice net (perte nette)	331,5	(229,0)	560,5	-
Bénéfice (perte) par action, de base	0,92 \$	(0,75)\$	1,67 \$	-
Dividendes en espèces par action	0,60 \$	0,60 \$	-	-
Dépenses en immobilisations	1 252,7	1 697,9	(445,2)	(26,2)
Rentrées liées aux activités d'exploitation	2 144,0	1 741,0	403,0	23,1
Flux de trésorerie disponibles(3)	960,6	(1,4)	962,0	-
Flux de trésorerie disponibles, déduction faite des paiements au titre de la restructuration(4)	844,9	(139,6)	984,5	-

- (1) Le calcul du bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif est le suivant:

(en millions de dollars)	T4 2003	T4 2002	2003	2002
Produits d'exploitation	1 825,6	1 794,4	7 146,0	7 006,7
Moins: charges d'exploitation	1 126,6	1 149,2	4 301,9	4 488,1
BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	699,0	645,2	2 844,1	2 518,6

La société présente le BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, et fournit des indications à ce sujet parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de ses unités d'exploitation et qu'il sert à déterminer si la société respecte les clauses restrictives de ses conventions d'emprunt. La société estime également que le BAIIA est une mesure commune à laquelle les investisseurs recourent largement en tant qu'indicateur du rendement d'exploitation d'une société et de sa capacité de contracter des dettes et de les honorer. De plus, la société croit que le BAIIA permet aux investisseurs de comparer plus facilement le rendement d'une entreprise de façon continue sans égard à l'amortissement, lequel est de nature hors caisse et peut varier considérablement selon les méthodes comptables utilisées ou en raison de facteurs hors exploitation, comme le coût historique, et sans égard aux coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, qui sont de nature transitoire. Le BAIIA n'est pas une mesure fondée sur les principes comptables généralement reconnus du Canada ou des Etats-Unis et ne doit pas être substitué au bénéfice d'exploitation ou au bénéfice net comme mesure du rendement de la société ni utilisé comme mesure unique des flux de trésorerie, car il ne tient pas compte des effets de la croissance du fonds de roulement, des dépenses en immobilisations, de la réduction du capital de la dette et d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les états consolidés des flux de trésorerie. Les investisseurs sont invités à examiner attentivement les éléments entrant dans le calcul du BAIIA de TELUS. Si le BAIIA est indiqué aux présentes afin de permettre une analyse comparative plus exhaustive du rendement de la société et de sa capacité d'honorer sa dette, il convient de rappeler que cet indicateur, tel qu'il est présenté par TELUS, risque de ne pas concorder en tous points avec le BAIIA présenté par d'autres sociétés.

- (2) Les objectifs pour 2004 sont basés sur le BAIIA incluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif. La définition du BAIIA a été modifiée pour l'exercice 2004 afin de tenir compte d'un bcb changement dans la façon dont la société mesure le rendement d'exploitation, car cette dernière s'attend à engager des coûts de restructuration dans un avenir prévisible. Se reporter au tableau ci-dessus pour les détails du calcul. L'objectif pour 2004 reflète également l'adoption prospective des recommandations du chapitre 3870 du Manuel de l'ICCA portant sur les rémunérations et autres paiements à base d'actions, qui devraient s'établir à environ 45 millions de dollars en 2004.
- (3) Les flux de trésorerie disponibles excluent les coûts et paiements au titre de la restructuration et de la réduction de l'effectif, certaines variations du fonds de roulement ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les états consolidés des flux de trésorerie. Les flux de trésorerie disponibles ne sont pas une mesure fondée sur les principes comptables généralement reconnus du Canada ou des Etats-Unis et ne doivent pas être substitués aux états consolidés des flux de trésorerie. Les flux de trésorerie disponibles sont une mesure qui peut être utilisée pour évaluer la performance de TELUS au fil des ans. Il convient de rappeler aux investisseurs que cet indicateur, tel qu'il est présenté par TELUS, risque de ne pas concorder en tous points avec les flux de trésorerie disponibles présentés par d'autres sociétés. Bien que la mesure fondée sur les PCGR la plus semblable soit les rentrées liées aux activités d'exploitation, les flux de trésorerie disponibles constituent une mesure pertinente, car ils fournissent une estimation des flux de trésorerie disponibles avant les variations du fonds de roulement (tels que les comptes fournisseurs et les comptes clients), et après le financement des dépenses en immobilisations et des dividendes. Cette mesure est utile en ce sens qu'elle permet de refléter les flux de trésorerie continus, car les coûts et paiements au titre de la restructuration et de la réduction de l'effectif peuvent varier considérablement et ne sont pas représentatifs des niveaux de flux de trésorerie continus. Le tableau ci-dessous illustre le rapprochement des flux de trésorerie disponibles et des rentrées liées aux activités d'exploitation :

(en millions de dollars)	T4 2003	T4 2002	2003	2002
Rentrées nettes liées aux activités d'exploitation	414,9	359,9	2 144,0	1 741,0
Moins: Montant net des charges (crédits) des régimes à prestations déterminées des salariés	13,5	2,0	53,0	(9,8)
Moins: Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations déterminées des salariés	(29,9)	(39,1)	(99,8)	(75,3)
Moins: Variations des éléments hors caisse du fonds de roulement, sauf les variations touchant les impôts et les intérêts	(82,9)	159,9	49,2	279,4
Moins: Autres, montant net	7,3	1,7	44,0	(11,6)

	-----	-----	-----	-----
Dépenses en immobilisations	506,9	235,4	2 097,6	1 558,3
Flux de trésorerie disponibles, déduction faite des paiements au titre de la restructuration	(435,4)	(416,2)	(1 252,7)	(1 697,9)
Rajouter: Paiements en espèces au titre de la restructuration et de la réduction de l'effectif	71,5	(180,8)	844,9	(139,6)
Dividendes	54,1	139,8	287,7	273,8
	(41,8)	(39,3)	(172,0)	(135,6)
Flux de trésorerie disponibles	83,8	(80,3)	960,6	(1,4)

Le calcul des flux de trésorerie disponibles et des flux de trésorerie disponibles déduction faite des paiements au titre de la restructuration est illustré ci-dessous. Les mesures applicables à l'exercice 2002 ont été retraitées de façon uniforme afin d'inclure les intérêts reçus principalement eu égard au règlement de questions d'ordre fiscal.

(en millions de dollars)	T4 2003	T4 2002	2003	2002
BAIIA excluant les coûts de restructuration	699,0	645,2	2,844,1	2,518,6
Intérêts en espèces payés	(295,0)	(282,9)	(657,5)	(675,8)
Intérêts en espèces reçus	26,6	24,1	41,6	24,5
Impôts reçus	130,4	42,6	165,5	18,6
Dépenses en immobilisations	(435,4)	(416,2)	(1 252,7)	(1 697,9)
Dividendes	(41,8)	(39,3)	(172,0)	(135,6)
Crédits d'impôt à l'investissement reçus (compris à la fois dans le BAIIA et dans la charge (économie) d'impôts en espèces)	-	(53,8)	(8,4)	(53,8)
Flux de trésorerie disponibles	83,8	(80,3)	960,6	(1,4)
Paiements en espèces au titre de la restructuration et de la réduction de l'effectif	(54,1)	(139,8)	(287,7)	(273,8)
Rajouter les dividendes	41,8	39,3	172,0	135,6
Flux de trésorerie disponibles, déduction faite des paiements au titre de la restructuration(4)	71,5	(180,8)	844,9	(139,6)

- (4) Les objectifs pour 2004 sont fondés sur les flux de trésorerie disponibles, après les paiements au titre de la restructuration et avant le versement des dividendes. La définition de flux de trésorerie disponibles a été modifiée pour l'exercice 2004 afin de tenir compte d'un changement dans la façon dont la société mesure le rendement d'exploitation, car cette dernière prévoit effectuer des paiements au titre de la restructuration dans un avenir rapproché et que le niveau des dividendes est déterminé en tenant compte du montant des flux de trésorerie avant le versement des dividendes.

Comparativement au quatrième trimestre de 2002, les changements importants relatifs aux résultats financiers pour le quatrième trimestre de 2003 sont les suivants:

- Les produits d'exploitation externes du secteur Communications ont diminué de 61,8 millions de dollars, ou 5,0 %. Après normalisation pour tenir compte de l'incidence négative de 19,5 millions de dollars de la décision relative au plafonnement des prix d'un exercice par rapport à l'autre, les produits ont diminué de 42,3 millions de dollars, ou 3,3 %, surtout en raison de la baisse des ventes d'équipement de transmission de la voix, d'une diminution des produits tirés des services interurbains occasionnée par le recul du nombre de minutes et des prix, et de la baisse d'environ 7 millions de dollars des produits tirés du développement d'applications liée à la cession de certains actifs en 2003;
- Le BAIIA du secteur Communications excluant les coûts de restructuration a enregistré une baisse de 7,6 millions de dollars, ou 1,5 %, étant donné que la baisse des produits n'a été que partiellement

compensée par une diminution de 53,9 millions de dollars des charges d'exploitation. Après normalisation pour tenir compte des importants crédits d'impôt à l'investissement non récurrents reçus au quatrième trimestre de 2002, ainsi que de l'incidence du plafonnement des prix, les charges d'exploitation ont reculé de 65,7 millions de dollars, ou 8,8 %, et le BAIIA excluant les coûts de restructuration a augmenté de 4,2 millions. La diminution des charges d'exploitation est principalement attribuable aux économies réalisées grâce au programme d'efficacité opérationnelle, contrebalancées en partie par une augmentation des charges de retraite et des autres charges;

- Les ajouts nets aux services Internet haute vitesse du secteur Communications, au nombre de 45 500, ont dépassé les ajouts nets de 43 200 de la période correspondante de 2002;
- Les produits tirés des services de réseau du secteur Mobilité ont poursuivi leur forte croissance, augmentant de 97,3 millions de dollars, ou 19,8 %. Le RMPA de TELUS Mobilité, le meilleur de l'industrie canadienne, a augmenté de 3 \$ pour se chiffrer à 59 \$;
- Les coûts d'acquisition du secteur Mobilité ont diminué pour s'établir à 452 \$, comparativement à 478 \$ au quatrième trimestre de 2002. Il s'agit là d'une baisse notable, étant donné que la croissance du nombre d'abonnés sur douze mois s'est chiffrée à 26,7 %;
- Le BAIIA du secteur Mobilité, excluant les coûts de restructuration, a enregistré une hausse de 61,4 millions de dollars, ou 47,7 %, en raison de la forte croissance du RMPA et du nombre d'abonnés, combinée à une réduction du taux de désabonnement, aux mesures de compression des coûts et aux économies d'échelle plus importantes;
- La marge du BAIIA du secteur Mobilité (excluant les coûts de restructuration) s'est accrue de 6 points de pourcentage, pour s'établir à un pourcentage de 32,3 % des produits tirés des services de réseau (29,4 % du total des produits);
- Les flux de trésorerie du secteur Mobilité (BAIIA excluant les coûts de restructuration, moins les dépenses en immobilisations) ont connu une hausse importante et se sont établis à 57,6 millions de dollars, par rapport à 3,4 millions pour la période correspondante de l'exercice précédent;
- Les ajouts nets d'abonnés du secteur Mobilité au quatrième trimestre ont augmenté de 26,7 % pour s'établir à 166 000, poursuivant la tendance positive observée depuis le deuxième trimestre de 2003. Plus particulièrement, les ajouts nets d'abonnés aux services postpayés, qui dégagent des produits plus élevés, ont augmenté de 47,4 % par rapport au quatrième trimestre de 2002. Les ajouts nets d'abonnés aux services postpayés ont représenté 72,5 % du total des ajouts nets, comparativement à 62,4 % pour la période correspondante de l'exercice précédent;
- Le taux de désabonnement combiné des services prépayés et postpayés du secteur Mobilité s'est établi à 1,6 % par mois, comparativement à 1,7 % par mois il y a un an, ce qui constitue une amélioration considérable compte tenu des importantes promotions mises sur pied par la concurrence et notamment de la réapparition d'un quatrième concurrent offrant des services sans fil;
 - Les intérêts débiteurs consolidés sur les dettes à long terme et à court terme ont diminué de 9,2 millions de dollars en raison de la baisse de l'encours de la dette, mais ont été entièrement neutralisés par le recul de 18,2 millions des intérêts créditeurs. Des intérêts créditeurs de 19,6 millions de dollars ont été
 - comptabilisés au quatrième trimestre de 2002 découlant principalement du règlement de questions d'ordre fiscal;
- Les rentrées consolidées liées aux activités d'exploitation, qui comprennent l'encaissement des économies d'impôts et des intérêts connexes de 162 millions de dollars ainsi que des versements d'intérêts semestriels de 257 millions, ont augmenté de 55,0 millions pour s'établir à 414,9 millions;

- Les flux de trésorerie disponibles consolidés, qui se sont établis à 83,8 millions de dollars et à 960,6 millions, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice 2003, ont dépassé les paiements en espèces de 54,1 millions et de 287,7 millions, respectivement, versés au titre de la restructuration.

L'analyse suivante présente les données sectorielles relatives aux produits d'exploitation, aux charges d'exploitation, au BAIIA excluant les coûts de restructuration, aux coûts de restructuration et de réduction de l'effectif et aux dépenses en immobilisations. Le reste de l'information présentée se rapporte aux résultats financiers consolidés.

Produits d'exploitation - Secteur Communications

Trimestre terminé le 31 décembre	2003	2002	Variation	%
(en millions de dollars)				
Services locaux de transmission de la voix(1) Contribution	513,1	525,6	(12,5)	(2,4)
- Transmission de la voix	24,6	26,6	(2,0)	(7,5)
Services interurbains de transmission de la voix(2)	232,3	243,8	(11,5)	(4,7)
Services de transmission de données(3)	341,0	339,9	1,1	0,3
Autres	71,4	108,3	(36,9)	(34,1)
Produits d'exploitation externes	1 182,4	1 244,2	(61,8)	(5,0)
Produits d'activités intersectorielles	23,1	22,8	0,3	1,3
Total des produits d'exploitation	1 205,5	1 267,0	(61,5)	(4,9)
(en millions de dollars)				
Exercice terminé le 31 décembre	2003	2002	Variation	%
Services locaux de transmission de la voix(1) Contribution	2 087,5	2 106,5	(19,0)	(0,9)
- Transmission de la voix	73,2	89,4	(16,2)	(18,1)
Services interurbains de transmission de la voix(2)	961,1	1 016,0	(54,9)	(5,4)
Services de transmission de données(3)	1 368,1	1 366,6	1,5	0,1
Autres	296,5	410,8	(114,3)	(27,8)
Produits d'exploitation externes	4 786,4	4 989,3	(202,9)	(4,1)
Produits d'activités intersectorielles	94,5	95,3	(0,8)	(0,8)
Total des produits d'exploitation	4 880,9	5 084,6	(203,7)	(4,0)

(1) Services locaux de transmission de la voix – réductions additionnelles liées au plafonnement des prix de 16,0 millions de dollars et de 48,2 millions, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice terminé le 31 décembre 2003.

(2) Services interurbains de transmission de la voix – augmentations additionnelles liées au plafonnement des prix de 0,6 million de dollars et diminutions additionnelles de 0,6 million, respectivement, au quatrième trimestre et à l'exercice terminé le 31 décembre 2003.

(3) Services de transmission de données - réductions additionnelles liées au plafonnement des prix de 4,3 millions de dollars et de 29,4 millions, respectivement, au quatrième trimestre et à l'exercice terminé le 31 décembre 2003.

Le secteur Communications de TELUS a poursuivi dans le sens de son orientation stratégique visant l'augmentation de la rentabilité en concentrant ses efforts sur l'efficacité opérationnelle et le contrôle des coûts pour contrer l'effet de la baisse des produits. Les produits tirés des services locaux de transmission de la voix

sont générés par l'accès au réseau de la société, qui est accordé aux clients sur la base d'un abonnement mensuel, ainsi que par les services améliorés optionnels et à la carte de la société. Les produits provenant des accès locaux ont diminué de 14,8 millions de dollars et de 31,5 millions, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice 2003 par rapport aux périodes correspondantes de l'exercice précédent, en raison de l'incidence de la décision relative au plafonnement des prix et d'une baisse du nombre de lignes d'accès par rapport à l'an dernier, baisse qui a été partiellement contrebalancée par la croissance des activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT. Les produits provenant des services locaux améliorés ont augmenté pour se chiffrer à 2,3 millions de dollars et à 12,5 millions, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice 2003, neutralisant en partie la baisse des produits provenant des accès locaux. Exclusion faite des incidences défavorables liées au plafonnement des prix, les produits tirés des services locaux de transmission de la voix ont progressé de 3,5 millions de dollars, ou 0,7 %, et de 29,2 millions, ou 1,4 %, respectivement, au quatrième trimestre et à l'exercice 2003 par rapport à 2002.

Le nombre de lignes résidentielles d'accès au réseau a diminué de 13 000 et de 36 000, respectivement, au quatrième trimestre et à l'exercice 2003, alors qu'il avait augmenté de 4 000 et de 32 000, respectivement, pour les périodes correspondantes de 2002. Cette diminution découle de l'adoption de nouvelles technologies et des activités de la concurrence. Le nombre de lignes commerciales d'accès au réseau est demeuré le même et a reculé de 5 000, respectivement, au quatrième trimestre et à l'exercice 2003, tandis qu'il avait diminué de 6 000 et de 24 000, respectivement, pour les périodes correspondantes de 2002. En 2003, les lignes commerciales ont diminué surtout en raison du passage aux services RNIS plus efficaces, contrebalancé en partie par les gains enregistrés dans le centre et l'est du Canada, qui dépassent les pertes subies au profit de la concurrence dans l'ouest du pays. La baisse de 0,8 % du total des lignes d'accès enregistrée en 2003 représente une légère diminution par rapport au recul de 1,1 % affiché en 2002.

En comparaison avec les produits inscrits pour les périodes correspondantes il y a un an, les produits tirés de la contribution pour les services de transmission de la voix, qui représentent la quote-part de TELUS dans les fonds mis en commun en vue de la prestation du service dans des régions rurales coûteuses à servir, ont diminué pour le trimestre et l'exercice terminé le 31 décembre 2003. La baisse s'explique par le calcul d'un manque à gagner plus faible selon les méthodes prescrites par le CRTC pour TELUS et les concurrents de l'industrie.

Les produits tirés des services interurbains de transmission de la voix ont diminué au quatrième trimestre et pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003 par rapport aux produits inscrits pour les périodes correspondantes il y a un an, principalement en raison d'une baisse du volume d'appels résidentiels et commerciaux, calculé en minutes, et de la concurrence en matière de prix. Les produits tirés des services résidentiels ont diminué par suite de pressions concurrentielles, notamment en provenance des services de contournement. Cette diminution a été compensée en partie par l'augmentation des frais d'administration des forfaits mensuels de service interurbain, qui sont passés de 1,25 \$ à 2,95 \$ en février 2003. Les produits tirés des services commerciaux ont diminué en raison de la baisse du nombre de minutes et de la baisse des tarifs. Les produits de règlement de gros sont demeurés à peu près inchangés au quatrième trimestre et pour l'exercice 2003, car les volumes plus élevés ont été contrebalancés par la baisse des prix. Le recours à des technologies de remplacement telles que le courriel, Internet et les services sans fil a contribué à la diminution des produits et du nombre de minutes liés aux services interurbains.

Les produits tirés des services de transmission de données proviennent des services tels que l'accès Internet, l'hébergement de sites et diverses applications, les services réseau local d'entreprises - réseau étendu, les passerelles d'accès, l'interconnexion et l'accès à distance, les services gérés de technologie de l'information et les services en place de traitement de données (comme les lignes privées, la transmission de données commutée, les circuits de données locaux, les produits de règlement et les ventes d'équipement terminal de données). Les produits tirés des services de transmission de données sans fil sont compris dans les produits tirés des services de réseau du secteur Mobilité. La croissance des produits tirés des services de transmission de données du secteur Communications a été quasi négligeable, car la hausse des produits tirés des services d'Internet a été annulée par l'incidence du plafonnement des prix et par la baisse des produits tirés des ventes d'équipement terminal de données et d'autres services. Cette baisse comprenait une réduction des produits

tirés du développement d'applications d'environ 7 millions de dollars et 21 millions, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice 2003 par rapport à l'exercice précédent, en raison de la cession de certains actifs au cours du deuxième trimestre de 2003. La croissance des produits tirés des services de transmission de données, après normalisation pour tenir compte de la cession d'actifs et de l'incidence négative du plafonnement des prix, s'est établie à 12,5 millions de dollars, ou 3,7 %, et à 51,8 millions, ou 3,8 %, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice 2003 par rapport à 2002. Les produits tirés des services Internet ont augmenté de 9,7 millions de dollars et de 71,9 millions, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice 2003, principalement en raison de la croissance de la clientèle d'abonnés à Internet, contrebalancée en partie par la baisse des prix de lancement. Les ajouts d'abonnés des services Internet haute vitesse de TELUS ont progressé de 5,3 % pour s'établir à 45 500 au cours du quatrième trimestre de 2003, grâce notamment au succès d'une nouvelle offre de lancement et à la forte demande sur le marché.

La diminution des autres produits pour le quatrième trimestre et l'exercice 2003, comparativement aux périodes correspondantes de 2002, découle principalement de la réduction des locations et des ventes d'équipement de transmission de la voix, de la baisse des loyers liés aux structures de soutien, d'une diminution des services d'installation et des contrats de travail ainsi que d'une baisse de la subvention liée au service de ligne individuelle relativement à la conversion, au début des années 90, des lignes à plusieurs abonnés en lignes individuelles dans les régions rurales de l'Alberta coûteuses à servir. Le total des produits d'exploitation externes analysés ci-dessus inclut des produits attribuables aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT de 137,7 millions de dollars et de 555,4 millions, respectivement, au quatrième trimestre et à l'exercice terminé le 31 décembre 2003, comparativement à 152,2 millions et à 527,2 millions pour les périodes correspondantes de 2002. Les produits attribuables aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT ont diminué de 14,5 millions de dollars, ou 9,5 % au quatrième trimestre, et progressé de 28,2 millions, ou 5,3 %, pour l'exercice, comparativement aux périodes correspondantes de 2002. La croissance des produits tirés du développement d'applications attribuables aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT a été entravée par la cession de certains actifs, dont il est question dans la partie sur les produits tirés des services de transmission de données ci-dessus, ce qui a réduit les produits d'environ 7 millions de dollars et 21 millions, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice 2003 comparativement aux périodes correspondantes de 2002. Après normalisation pour tenir compte de cette cession d'actifs, les produits attribuables aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT ont diminué d'environ 7,5 millions de dollars, ou 5 %, au cours du quatrième trimestre, et ont augmenté de quelque 49,2 millions de dollars, ou 9 %, pour l'exercice.

Les produits d'activités intersectorielles représentent les services fournis par le secteur Communications au secteur Mobilité; ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes du secteur Mobilité.

Indicateurs clés de l'exploitation - Secteur Communications

(nombre d'abonnés et ajouts en milliers)	2003	2002	Variation	%

Au 31 décembre				

Lignes d'accès au réseau à la fin	4 870	4 911	(41)	(0,8)
Total des clients des services Internet ⁽¹⁾ à la fin	881,4	801,7	79,7	9,9
Abonnés à Internet commuté	319,8	391,7	(71,9)	(18,4)
Abonnés à Internet haute vitesse	561,6	410,0	151,6	37,0

Trimestre terminé le 31 décembre				

Variation des lignes d'accès au réseau	(13)	(10)	(3)	(30,0)
Total des ajouts nets d'abonnés aux services Internet	31,6	18,8	12,8	68,1
Abonnés à Internet commuté	(13,9)	(24,4)	10,5	43,0
Abonnés à Internet haute vitesse	45,5	43,2	2,3	5,3

Exercice terminé le 31 décembre

Variation des lignes d'accès au réseau	(41)	(56)	15	26,8
Total des ajouts nets d'abonnés aux services Internet(1)	79,7	131,8	(52,1)	(39,5)
Abonnés à Internet commuté	(71,9)	(63,4)	(8,5)	(13,3)
Abonnés à Internet haute vitesse	151,6	195,2	(43,6)	(22,3)

(1) En raison de la vérification des abonnés faisant suite à la conversion du système de facturation au troisième trimestre de 2002, le dénombrement des abonnés aux services Internet et les ajouts nets d'abonnés pour l'exercice 2003 sont présentés déduction faite d'environ 13 000 abonnés à Internet commuté et d'environ 4 700 abonnés à Internet haute vitesse.

Produits d'exploitation - Secteur Mobilité

Trimestre terminé le 31 décembre	2003	2002	Variation	%
(en millions de dollars)				
Services de réseau	587,8	490,5	97,3	19,8
Equipement	55,4	59,7	(4,3)	(7,2)
Produits d'exploitation externes	643,2	550,2	93,0	16,9
Produits d'activités intersectorielles	4,1	4,3	(0,2)	(4,7)
Total des produits d'exploitation	647,3	554,5	92,8	16,7
Exercice terminé le 31 décembre	2003	2002	Variation	%
(en millions de dollars)				
Services de réseau	2 183,7	1 852,7	331,0	17,9
Equipement	175,9	164,7	11,2	6,8
Produits d'exploitation externes	2 359,6	2 017,4	342,2	17,0
Produits d'activités intersectorielles	15,7	17,5	(1,8)	(10,3)
Total des produits d'exploitation	2 375,3	2 034,9	340,4	16,7

Les produits tirés des services de réseau de TELUS Mobilité se composent des tarifs d'accès mensuels, des frais de temps d'antenne supplémentaire, du temps prépayé utilisé ou échu, des services Internet sans fil et des frais pour les services à valeur ajoutée. Les produits tirés des services de réseau ont augmenté considérablement au cours du quatrième trimestre et de l'exercice terminés le 31 décembre 2003, comparativement aux périodes correspondantes de 2002, grâce à l'augmentation continue de la clientèle de TELUS Mobilité, qui s'est établie à environ 3,4 millions d'abonnés, contre 3,0 millions il y a un an, soit une hausse de 14,3 %. Par ailleurs, le RMPA a augmenté pour s'établir à 59 \$ au quatrième trimestre et à 57 \$ à l'exercice terminé le 31 décembre 2003, comparativement à 56 \$ et à 55 \$, respectivement, pour les périodes correspondantes de l'exercice précédent.

TELUS Mobilité a mis de l'avant une stratégie axée sur une croissance rentable des produits et sur le maintien du nombre d'abonnés, ce qui a entraîné une augmentation du RMPA ainsi qu'un taux de désabonnement considérablement amélioré sur douze mois. L'augmentation de 3 \$ du RMPA au quatrième trimestre s'est inscrite dans la foulée de l'augmentation sur douze mois enregistrée aux trois premiers trimestres de 2003. La hausse du RMPA s'explique par une utilisation accrue et par la modification structurée de la tarification, ce qui

comprend la facturation à la minute et la diminution des heures admissibles incluses dans certaines caractéristiques des programmes accordant des minutes gratuites les soirs et les week-ends. Le nombre mensuel moyen de minutes d'utilisation par abonné s'élevait à 373 pour le quatrième trimestre de 2003 et à 350 pour l'exercice 2003, comparativement à 302 et à 290, respectivement, pour les périodes correspondantes de 2002. Au 31 décembre 2003, les abonnés des services postpayés comptaient pour 82,1 % du total cumulatif de la clientèle, par rapport à 83,1 % l'exercice précédent; ce niveau est demeuré stable au cours de l'exercice courant. Pour le quatrième trimestre de 2003, les ajouts nets d'abonnés des services postpayés, soit 120 400, représentaient 72,5 % de tous les ajouts nets de la période, comparativement à 81 700 (62,4 %) pour le trimestre correspondant de l'exercice précédent, soit une augmentation importante de 47,4 %. Il s'agit là de la deuxième croissance trimestrielle successive du nombre net d'abonnés des services postpayés, renversant ainsi la tendance qui s'était dessinée depuis le troisième trimestre de 2002. Pour l'exercice 2003, les ajouts nets d'abonnés des services postpayés représentaient 74,5 % du total des ajouts nets, comparativement à 72,2 % à la période correspondante il y a un an. Le total des ajouts nets d'abonnés au quatrième trimestre, soit 166 000, a été supérieur de 26,7 % à celui de la période correspondante de l'exercice précédent, ce qui constitue une augmentation considérable. Cette augmentation découle en partie de la campagne fructueuse mettant en vedette les nouveaux téléphones cellulaires-caméras de TELUS ainsi que son nouveau service de messagerie photo. Cette campagne a aidé TELUS Mobilité à se positionner comme un chef de file sur le marché des téléphones cellulaires-caméras.

Le taux de désabonnement combiné des services prépayés et postpayés s'est situé en moyenne à 1,6 % par mois au quatrième trimestre de 2003, par rapport à 1,7 % pour la période correspondante de 2002 et à 1,5 % au troisième trimestre de 2003. La hausse du taux de désabonnement enregistrée depuis le troisième trimestre de 2003 est imputable à l'intensification des promotions organisées par la concurrence. Les débranchements ont augmenté légèrement de 6,6 % pour se chiffrer à 157 200 au quatrième trimestre de 2003, comparativement à 147 400 pour la période correspondante de 2002, ce qui constitue une augmentation notable compte tenu de la hausse de 14,3 % du nombre total d'abonnés enregistrée malgré une forte concurrence. Le taux de désabonnement enregistré pour l'exercice 2003 a été de 1,5 %, soit une amélioration importante comparativement à 1,8 % pour la période correspondante de 2002. Les débranchements se sont établis à 556 100 pour l'exercice 2003, comparativement à 599 100 pour la période correspondante de 2002, soit une baisse de 7,2 %. La réduction du taux de désabonnement peut être attribuée à l'amélioration de la qualité et de la couverture du réseau et à l'amélioration des niveaux de service à la clientèle, aux contrats conclus avec les clients dans le cadre de programmes visant à les fidéliser, à des programmes précis de facturation à la seconde protégés par des droits acquis et à la modification de certaines caractéristiques des programmes de facturation accordant des minutes gratuites les soirs et les week ends.

Les produits tirés des ventes d'équipement, des locations et des services se sont établis à 55,4 millions de dollars pour le trimestre terminé le 31 décembre 2003, par rapport à 59,7 millions pour la période correspondante de 2002. Les produits ont diminué au quatrième trimestre, malgré l'augmentation des ajouts bruts d'abonnés, qui sont passés de 278 400 à 323 200 en raison de l'accroissement des activités promotionnelles et des activités liées à la conclusion de contrats ainsi que des subventions connexes. Les produits tirés de la vente d'équipement pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003 se sont établis à 175,9 millions de dollars, en hausse de 11,2 millions, ou 6,8 %. Cette hausse a été constatée malgré un recul des ajouts bruts d'abonnés, qui sont passés de 1 016 900 à 987 200, en raison principalement de la composition des produits et de l'augmentation du prix des appareils.

Les produits des activités intersectorielles représentent les services fournis par le secteur Mobilité au secteur Communications. Ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes du secteur Communications.

Indicateurs clés de l'exploitation - Secteur Mobilité

(nombre d'abonnés et ajouts en milliers)	2003	2002	Variation	%
Au 31 décembre				
Abonnés - services postpayés	2 811,8	2 490,6	321,2	12,9
Abonnés - services prépayés(1)	612,2	504,9	107,3	21,3
Abonnés - total	3 424,0	2 995,5	428,5	14,3
Population globale(2) couverte par les services, y compris l'itinérance et la revente (en millions)(3)	29,9	27,5	2,4	8,7
Trimestre terminé le 31 décembre				
Ajouts nets d'abonnés - postpayés	120,4	81,7	38,7	47,4
Ajouts nets d'abonnés - prépayés	45,6	49,3	(3,7)	(7,5)
Ajouts nets d'abonnés - total	166,0	131,0	35,0	26,7
Taux de désabonnement, par mois (en %)(4a)	1,6	1,7	(0,1)	-
Frais d'acquisition(4b) par ajout brut d'abonné (en dollars)(4c)	452	478	(26)	(5,4)
RMPA (en dollars)(4d)	59	56	3	5,4
BAIIA(4e) en pourcentage des produits tirés des services de réseau (en %)	32,3	26,2	6,1	-
Frais de fidélisation en pourcentage des produits tirés des services de réseau (en %)	6,4	3,6	2,8	-
BAIIA(4e), à l'exclusion des frais d'acquisition (en millions de dollars)(4f)	336,0	261,0	75,0	28,7
Exercice terminé le 31 décembre				
Ajouts nets d'abonnés - postpayés	321,2	301,6	19,6	6,5
Ajouts nets d'abonnés - prépayés(1)	109,9	116,2	(6,3)	(5,4)
Ajouts nets d'abonnés - total	431,1	417,8	13,3	3,2
Taux de désabonnement, par mois(1) (en %)	1,5	1,8	(0,3)	-
Frais d'acquisition par ajout brut d'abonné (en dollars)(5)	430	425	5	1,2
RMPA (en dollars)(4d)	57	55	2	3,6
BAIIA(4e) en pourcentage des produits tirés des services de réseau (en %)	37,3	28,9	8,4	-
Frais de fidélisation en pourcentage des produits tirés des services de réseau (en %)	4,7	3,9	0,8	-
BAIIA(4e), à l'exclusion des frais d'acquisition (en millions de dollars)(4f)	1 240,0	944,0	296,0	31,4

(1) A la lumière d'une vérification de la plateforme d'abonnés des services prépayés effectuée au quatrième trimestre de 2003, un ajustement non récurrent a été apporté au nombre d'abonnés des services prépayés. Le nombre total d'abonnés a été réduit d'environ 7 600 au cours de la période. De ce nombre, les ajouts nets tels qu'ils ont été comptabilisés pour 2003 reflètent un ajustement de 5 000 au titre des débranchements de l'exercice courant. La direction estime que les débranchements au titre de

la période antérieure ne sont pas importants, et les ajouts nets n'ont par conséquent pas été retraités. Qui plus est, le calcul du taux de désabonnement pour l'exercice 2003 tient compte des 5 000 débranchements de l'exercice courant.

- (2) Par "population" on entend une personne vivant dans une zone de population comprise, en totalité ou presque, dans les zones de couverture.
- (3) TELUS Mobilité n'a pas activé toutes les zones numériques d'itinérance. Au 31 décembre 2003, la population couverte par les services numériques SCP de TELUS Mobilité s'est établie à 22,2 millions et à 29,5 millions, ce qui comprend les ententes de services d'itinérance et de revente conclues principalement avec Bell Mobilité et Aliant Telecom Wireless.
- (4) Les mesures suivantes ne sont pas prescrites par les principes comptables généralement reconnus du Canada ni des États-Unis. Il s'agit plutôt de paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer le rendement de l'exploitation d'une société de services sans fil. Ces mesures sont ainsi définies:
 - a. Par taux de désabonnement on entend le nombre d'appareils d'abonnés débranchés divisé par le nombre moyen d'appareils dans le réseau, exprimé sous forme de taux mensuel pour une période donnée.
 - b. Par frais d'acquisition on entend le montant total au titre du financement des appareils, des commissions ainsi que des frais de publicité et de promotion qu'il faut déboursier pour l'acquisition initiale des clients au cours d'une période donnée.
 - c. Par frais d'acquisition par ajout brut d'abonné on entend le montant obtenu en divisant les frais d'acquisition par les ajouts bruts d'abonnés au cours de la période.
 - d. Par RMPA on entend le nombre, exprimé en pourcentage mensuel, obtenu en divisant les produits tirés des services de réseau par le nombre moyen d'appareils en service dans le réseau au cours de la période.
 - e. Exclusion faite des coûts de restructuration.
 - f. Le BAIIA, à l'exclusion des frais d'acquisition, est une mesure de la rentabilité de l'exploitation normalisée en fonction des coûts inhérents à l'ajout de clients au cours de la période.
- (5) Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002, les frais d'acquisition de 425 \$ ne tenaient pas compte de l'incidence du montant de 21,0 millions de dollars résultant de la clarification favorable de la législation fiscale sur la taxe de vente provinciale (T.V.P.) de l'Ontario, représentant la contre-passation d'un montant cumulatif au titre des frais d'acquisition.

Charges d'exploitation - Secteur Communications

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 31 décembre	696,5	750,4	(53,9)	(7,2)
Exercice terminé le 31 décembre	2 852,2	3 100,8	(248,6)	(8,0)

Les charges d'exploitation du secteur Communications ont diminué pour le quatrième trimestre et l'exercice terminé le 31 décembre 2003 par rapport aux périodes correspondantes de l'exercice précédent, en raison principalement de l'intervention du programme d'efficacité opérationnelle, de même que de la réduction des charges liées aux activités exercées à titre d'entreprise autre qu'une ESLT et de la réduction des coûts liés aux ventes d'équipement, partiellement contrebalancées par l'accroissement des charges de retraite en 2003. De plus, les charges du quatrième trimestre et de l'exercice 2002 avaient été réduites par un important crédit d'impôt à l'investissement découlant du règlement de questions fiscales. La variation considérable des charges d'exploitation au quatrième trimestre et à l'exercice terminés le 31 décembre 2003 par rapport aux périodes correspondantes de 2002 est attribuable aux facteurs suivants:

Programme d'efficacité opérationnelle et changements liés à l'effectif

Les économies totales réalisées depuis la mise en oeuvre du programme d'efficacité opérationnelle, en 2001, s'établissent à 454 millions de dollars, et tous les objectifs du programme visés pour la fin de l'exercice 2003 ont été atteints ou dépassés.

- Les économies réalisées dans le cadre du programme au titre des salaires, des charges sociales, des frais généraux liés à l'effectif, des frais contractuels et frais de consultation, des frais publicitaires et promotionnels et des autres coûts analogues, se sont établies à 25,0 millions de dollars et à 304,0 millions, respectivement. Le nombre net de départs en vertu du programme s'est élevé à environ 700 employés au quatrième trimestre, et à quelque 1 500 employés pour l'exercice. L'effectif a pour sa part diminué de 143 postes au quatrième trimestre et de 200 postes au cours de l'exercice, par suite de la

cession visant deux activités secondaires. Ces réductions de l'effectif ont été contrebalancées en partie par l'ajout de 161 postes découlant du partenariat avec le Calgary Health Authority ayant mené à la création de TELUS Sourcing Solutions, ainsi que par l'ajout de 215 postes aux fins de la prestation à l'interne de services de soutien Internet au nouveau centre d'appels situé à Montréal. Aucune de ces deux initiatives n'était prévue lors de la création du programme d'efficacité opérationnelle. Par conséquent, l'effectif total du secteur Communications a reculé de 468 postes au quatrième trimestre et de 1 303 postes au cours de l'exercice. L'effectif d'équivalent temps plein à la fin de l'exercice 2003 se chiffrait à 18 430, en baisse de 1 238 par rapport à 19 668 à la fin de 2002;

- Les charges ont reculé de 8,1 millions de dollars en raison de la plus importante capitalisation des coûts de la main-d'oeuvre au quatrième trimestre de 2003 par rapport à 2002, qui s'aligne sur la hausse des dépenses en immobilisations enregistrée au cours de ce même trimestre. Par contre, les charges pour l'exercice 2003 ont augmenté de 22,5 millions de dollars, en raison de la plus faible capitalisation des coûts de la main-d'oeuvre découlant de la baisse des activités d'investissement, par suite des économies réalisées grâce au programme d'efficacité opérationnelle.

Importants éléments non récurrents

- Les charges du quatrième trimestre et de l'exercice terminés le 31 décembre 2002 ont diminué de 10,5 millions de dollars et de 50,5 millions, respectivement, en raison d'importants crédits d'impôt à l'investissement non récurrents, et elles ont été contrebalancées en partie par des crédits d'impôt à l'investissement de 1,3 million pour l'exercice 2003. Les crédits d'impôt à l'investissement découlent du règlement provenant des autorités fiscales relativement à des réclamations formulées au cours d'exercices précédents et ils ont été comptabilisés à titre de réduction des charges d'exploitation.

Autres changements

- Les frais de transit et de résiliation ont reculé de 18,6 millions de dollars et de 34,8 millions, respectivement, par suite de la baisse importante du coût par minute pour le trafic sortant, bien que le trafic ait augmenté;
- Les coûts liés aux ventes d'équipement ont diminué de 25,8 millions de dollars et de 71,0 millions, respectivement, principalement à cause de la baisse des ventes d'équipement de transmission de la voix et de transmission de données, ce qui comprend une réduction d'environ 15 millions de dollars, pour l'exercice 2003, des coûts liés aux services Internet haute vitesse découlant de la baisse des ajouts bruts d'abonnés à Internet haute vitesse, de la baisse des prix des modems et de la constatation en diminution des produits d'exploitation de certains escomptes promotionnels accordés aux clients;
- La charge au titre des créances irrécouvrables a reculé de 12,5 millions de dollars et de 14,6 millions, respectivement, en raison de l'incidence en 2002 de l'instabilité des secteurs des télécommunications et de la haute technologie à l'échelle mondiale sur les résultats des entreprises autres que des ESLT, ainsi que de l'exposition réduite à ces créances, en 2003, découlant de l'amélioration des processus en matière de crédit et de recouvrement;
- Les droits sur les produits constatés, qui constituent des contributions au fonds national aux fins de la prestation de services dans les régions rurales coûteuses à desservir, ont reculé de 10,7 millions de dollars et de 12,5 millions, respectivement. Ce recul est en grande partie attribuable à la décision rendue par le CRTC le 19 décembre 2003, en vertu de laquelle le taux de contribution pour 2003 a été réduit, passant de 1,3 % à 1,1 % des produits admissibles, comparativement à un taux final de 1,3 % en 2002;
- La charge liée aux Software and Related Technology and Services Agreements (conventions à l'égard des logiciels, de la technologie et des services) conclus avec Verizon Communications Inc. ("Verizon")

est demeurée inchangée au quatrième trimestre et a diminué de 8,1 millions de dollars à l'exercice 2003, en raison principalement de l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain;

- La charge de retraite à l'égard des régimes à prestations déterminées et à cotisations déterminées a augmenté de 10,6 millions de dollars et de 49,9 millions, respectivement;
- Les charges liées au temps supplémentaire ont augmenté de 8,1 millions de dollars et de 11,9 millions, respectivement, au quatrième trimestre et au deuxième semestre de 2003, comparativement aux périodes correspondantes de 2002. Ces charges ont principalement été engagées afin d'améliorer le service à la clientèle et d'éliminer l'arriéré de travail occasionné par des catastrophes naturelles, par des problèmes de dotation en personnel et par des problèmes liés à la conversion des systèmes au troisième trimestre de 2003;
- Les coûts supplémentaires engagés au titre du partenariat avec le Calgary Health Authority et de la création du centre d'appels à Montréal se sont établis à 7,4 millions de dollars pour le quatrième trimestre et l'exercice 2003. Le partenariat avec le Calgary Health Authority a été conclu afin de fournir des solutions de bout en bout en matière de ressources humaines aux organismes de soins de santé et autres organismes, et le centre d'appels de Montréal a été créé aux fins de la prestation à l'interne de services de soutien Internet;
- L'inflation et tous les autres changements ont fait augmenter les charges de 9,3 millions de dollars et de 54,5 millions, respectivement.

Les charges d'exploitation attribuables aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT comprises dans le total des charges d'exploitation du secteur présentées ci-dessus se sont établies à 139,8 millions de dollars et à 580,0 millions, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice terminé le 31 décembre 2003, par rapport à 169,8 millions et à 634,5 millions, respectivement, aux périodes correspondantes de 2002. Ces chiffres représentent des diminutions de 30 millions de dollars, ou 17,7 %, et de 54,5 millions, ou 8,6 %, respectivement, réalisées grâce à un accroissement du trafic intraréseau, aux escomptes concurrentiels plus élevés visant les services d'accès au réseau de données, ainsi qu'aux autres mesures d'efficacité opérationnelle, y compris une baisse de la charge au titre des créances irrécouvrables.

Charges d'exploitation - Secteur Mobilité

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 31 décembre	457,3	425,9	31,4	7,4
Exercice terminé le 31 décembre	1 559,9	1 500,1	59,8	4,0

Les charges d'exploitation du secteur Mobilité ont augmenté de 31,4 millions de dollars, ou 7,4 %, au quatrième trimestre (après normalisation au titre du règlement favorable de 21,0 millions de dollars relatif à la taxe de vente provinciale survenu en 2002) et de 38,8 millions, ou 2,6 %, pour l'exercice 2003, par rapport aux périodes correspondantes de 2002. TELUS Mobilité a réussi à réaliser d'importantes économies d'échelle, comme en témoignent l'augmentation de 14,3 % du nombre d'abonnés en 2003 et la croissance de 19,8 % et de 17,9 %, respectivement, des produits d'exploitation tirés des services de réseau au quatrième trimestre et à l'exercice 2003, ses charges d'exploitation ayant augmenté faiblement d'un exercice à l'autre. Les charges liées aux ventes d'équipement ont diminué de 1,0 million de dollars, ou 0,8 %, pour se chiffrer à 119,5 millions au quatrième trimestre, par rapport à 120,5 millions à la période correspondante de l'exercice précédent. En dépit de l'augmentation des ajouts bruts d'abonnés au quatrième trimestre, dont le nombre est passé de 278 400 à 323 200, une baisse des charges liées à l'équipement a été enregistrée, en raison de l'amélioration du prix des appareils et des taux de change favorables. Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003, ces charges ont augmenté de 7,5 millions de dollars, ou 2,0 %, par rapport à la période correspondante

de 2002. Cependant, les charges de l'exercice précédent comprenaient une réduction de 21,0 millions de dollars résultant d'une clarification de la législation fiscale sur la taxe de vente provinciale s'appliquant au financement des appareils et qui est représentée par la contre-passation de frais de marketing liés à l'acquisition cumulatifs enregistrés antérieurement. Après normalisation pour exclure le crédit de 2002 au titre de la taxe de vente provinciale, les charges liées à l'équipement de l'exercice 2003 ont diminué de 13,5 millions de dollars, ou 3,4 %, par rapport à la période correspondante de 2002. Cette diminution résulte principalement de la baisse du nombre d'ajouts bruts d'abonnés et de l'amélioration du prix des appareils, ainsi que des taux de change favorables, contrebalancés en partie par l'introduction au quatrième trimestre d'une nouvelle gamme de produits incluant les téléphones cellulaires-caméras, et par les efforts accrus déployés en vue de la fidélisation des clients. Pour l'exercice 2003, le nombre d'ajouts bruts d'abonnés s'est établi à 987 200, par rapport à 1 016 900 pour la période correspondante de 2002. Les coûts des appareils sont inclus dans les frais de marketing liés à l'acquisition.

Les charges d'exploitation des services de réseau comprennent les charges liées aux stations, les coûts de transmission, les licences d'utilisation de spectre, les taxes prélevées sur la contribution et les autres coûts directs liés à l'exploitation des réseaux. Les charges d'exploitation des services de réseau ont augmenté, s'établissant à 96,3 millions de dollars et à 371,0 millions au quatrième trimestre et à l'exercice 2003, respectivement, comparativement à 92,0 millions de dollars et à 366,7 millions aux périodes correspondantes de 2002. Ces résultats ont été enregistrés en raison des hausses des frais de transmission et des charges liées aux stations visant à soutenir l'augmentation du nombre de stations cellulaires et du nombre d'abonnés ainsi que l'amélioration de la qualité et de la couverture du réseau. Ces coûts ont été compensés en partie par la baisse des frais des licences d'utilisation de spectre octroyées par Industrie Canada. TELUS Mobilité a tout mis en oeuvre pour comprimer les coûts des services de réseau, notamment en négociant de meilleurs taux pour la transmission par le truchement d'installations louées, les services d'itinérance et l'entretien avec un certain nombre d'entreprises de télécommunications et de fournisseurs clés. TELUS Mobilité poursuit également l'établissement d'hyperfréquences aux fins de la réduction continue des coûts futurs. La population couverte par les services numériques SCP s'est accrue de 7,3 millions (principalement grâce aux services d'itinérance de Bell - 4,7 millions et à Aliant - 1,8 million), passant à 29,5 millions au cours de l'exercice.

Les frais de marketing, compte non tenu du financement des appareils, se sont chiffrés à 109,1 millions de dollars au quatrième trimestre et à 297,4 millions pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003, par rapport à 85,2 millions et à 249,4 millions pour les périodes correspondantes de 2002. Ces hausses sont surtout imputables à l'augmentation des frais de publicité et de la rémunération versée aux détaillants en rapport avec l'expansion du nombre cumulatif d'abonnés et à l'activité accrue au titre des renouvellements de contrats. Malgré la hausse des frais de marketing, les frais d'acquisition ont diminué pour s'établir à 452 \$ au quatrième trimestre de 2003, comparativement à 478 \$ à la période correspondante de 2002. Toutefois, les frais d'acquisition pour l'exercice 2003 se sont établis à 430 \$, soit un résultat peu changé comparativement à des frais de 425 \$ (compte non tenu du crédit de 21,0 millions de dollars au titre de la clarification de la législation sur la taxe de vente provinciale) à la période correspondante de 2002. L'importante campagne promotionnelle menée au quatrième trimestre et les frais connexes engagés ont porté leurs fruits, comme en témoigne le nombre d'abonnés au cours de la période, et les frais d'acquisition par abonné se sont par conséquent avérés favorables. Les frais d'un exercice à l'autre sont demeurés pour ainsi dire inchangés, car la croissance rentable du secteur Mobilité s'est poursuivie. En raison de la baisse du taux de désabonnement et de ces facteurs, les frais d'acquisition sur la durée d'abonnement des abonnés ont continué de s'améliorer considérablement en 2003 par rapport à 2002.

Les frais généraux et d'administration comprennent les salaires et les charges sociales, les installations, les services à la clientèle, les créances irrécouvrables et divers autres frais. Les frais généraux et d'administration ont augmenté de 3,3 % au quatrième trimestre et sont demeurés inchangés pour l'exercice 2003, malgré la croissance du nombre d'abonnés, de 14,3 %, et celle des produits tirés des services de réseau, de 19,8 %, au quatrième trimestre. Les frais généraux et d'administration se sont établis à 132,4 millions de dollars et à 512,8 millions pour le quatrième trimestre et l'exercice 2003, respectivement, comparativement à 128,2 millions de dollars et à 512,8 millions aux périodes correspondantes de 2002. La hausse de 4,2 millions de dollars au quatrième trimestre est surtout imputable à l'augmentation de la masse salariale. TELUS Mobilité a augmenté

l'effectif d'équivalent temps plein de 4,4 %, lequel est passé de 5 161 employés il y a un an à 5 387, afin de soutenir l'importante augmentation du nombre d'abonnés et l'expansion continue des magasins de détail dont la société est propriétaire. Cette augmentation a été contrebalancée légèrement par la diminution des créances irrécouvrables, qui découle de l'achèvement des conversions du système de facturation en 2002 et de l'amélioration des activités de crédit et de recouvrement. TELUS Mobilité a mené à terme cinq conversions majeures du système de facturation en octobre 2002, qui se sont étalées sur une période d'intégration de 18 mois.

BAIIA par secteur, excluant les coûts de restructuration

Trimestre terminé le 31 décembre	2003	2002	Variation	%
(en millions de dollars)				
Secteur Communications	509,0	516,6	(7,6)	(1,5)
Secteur Mobilité	190,0	128,6	61,4	47,7
TELUS - consolidé	699,0	645,2	53,8	8,3

Exercice terminé le 31 décembre	2003	2002	Variation	%
(en millions de dollars)				
Secteur Communications	2 028,7	1 983,8	44,9	2,3
Secteur Mobilité	815,4	534,8	280,6	52,5
TELUS - consolidé	2 844,1	2 518,6	325,5	12,9

Marge du BAIIA (excluant les coûts de restructuration)(1)
par secteur (en %)

Trimestre terminé le 31 décembre	2003	2002	Variation
(en millions de dollars)			
Secteur Communications	2,2	40,8	1,4
Secteur Mobilité(2)	29,4	23,2	6,2
TELUS - consolidé	38,3	36,0	2,3

Exercice terminé le 31 décembre	2003	2002	Variation
(en millions de dollars)			
Secteur Communications	41,6	39,0	2,6
Secteur Mobilité(2)	34,3	26,3	8,0
TELUS - consolidé	39,8	35,9	3,9

(1) BAIIA excluant les coûts de restructuration divisé par le total des produits.

(2) Le BAIIA excluant les coûts de restructuration exprimé en pourcentage des produits tirés des services de réseau s'est élevé à 32,3 % au quatrième trimestre de 2003 et à 37,3 % pour l'exercice 2003, comparativement à 26,2 % et à 28,9 % (27,7 % avant la clarification de la législation sur la taxe de vente provinciale), respectivement, aux périodes correspondantes de l'exercice précédent.

Le BAIIA du secteur Communications, excluant les coûts de restructuration, a augmenté au quatrième trimestre et pour l'exercice 2002, en raison d'importants crédits d'impôt à l'investissement non récurrents, lesquels se sont chiffrés à 10,5 millions de dollars et à 50,5 millions, respectivement. Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et la marge connexe s'est amélioré en 2003, en raison principalement des facteurs suivants:

- Des économies de 24 millions de dollars et de 304 millions, respectivement, résultant du programme d'efficacité opérationnelle;
- Le BAIIA des activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT, excluant les coûts de restructuration, a progressé de 15,5 millions de dollars et de 78,4 millions, respectivement;
- Ces facteurs ont été annulés en partie par l'incidence négative de la décision relative au plafonnement des prix, la baisse des produits tirés des services interurbains et des autres produits, et l'accroissement des charges de retraite.

Après normalisation pour tenir compte des crédits d'impôt à l'investissement de 2002 et de l'incidence de la décision relative au plafonnement des prix, le BAIIA du secteur Communications, excluant les coûts de restructuration, a augmenté de 23,7 millions de dollars, ou 4,7 %, et de 173,9 millions, ou 9,0 %, respectivement, au quatrième trimestre et pour l'exercice 2003, comparativement à 2002.

L'amélioration du BAIIA excluant les coûts de restructuration et de la marge du BAIIA intersectoriels de TELUS Mobilité pour le quatrième trimestre et l'exercice 2003 est attribuable à un solide RMPA et à une croissance du nombre d'abonnés, alliés à une diminution importante du taux de désabonnement et à la compression des coûts.

La croissance solide du BAIIA de TELUS Mobilité, excluant les coûts de restructuration, s'est poursuivie au quatrième trimestre. Par conséquent, le BAIIA excluant les coûts de restructuration de l'exercice 2003 a augmenté de 52,5 % pour s'établir à 815,4 millions de dollars. Si on exclut la clarification favorable de la législation sur la taxe de vente provinciale de 21,0 millions de dollars survenue en 2002, le BAIIA excluant les coûts de restructuration de l'exercice 2003 s'est accru de 58,7 %. La marge du BAIIA excluant les coûts de restructuration, exprimée en pourcentage des produits tirés des services de réseau, s'est élevée à 32,3 % au quatrième trimestre et à 37,3 % pour l'exercice 2003, comparativement à 26,2 % et à 28,9 % (27,7 % avant la clarification de la législation sur la taxe de vente provinciale), respectivement, pour les périodes correspondantes de 2002.

Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif

Trimestre terminé le 31 décembre	2003	2002	Variation	%
(en millions de dollars)				
Secteur Communications	16,2	234,5	(218,3)	(93,1)
Secteur Mobilité	-	6,5	(6,5)	(100,0)
TELUS - consolidé	16,2	241,0	(224,8)	(93,3)

Exercice terminé le 31 décembre	2003	2002	Variation	%
(en millions de dollars)				
Secteur Communications	28,3	563,4	(535,1)	(95,0)
Secteur Mobilité	-	6,5	(6,5)	(100,0)
TELUS - consolidé	28,3	569,9	(541,6)	(95,0)

Des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif ont été constatés au titre du programme d'efficacité opérationnelle. En 2001, la société a mis en oeuvre la première phase du programme d'efficacité opérationnelle ayant pour objectif d'accroître la productivité des opérations et du capital ainsi que la compétitivité. Les deuxième et troisième phases du programme ont débuté en 2002, et la troisième phase s'est poursuivie en 2003. Quarante-quatre centres de communication avec les clients, soit l'objectif visé, avaient été fermés ou regroupés à la fin de 2003. La société s'attend à fermer ou à regrouper deux autres centres d'appels en 2005. La charge de restructuration pour l'exercice 2003 a dépassé de 8,3 millions de dollars la charge de 20 millions initialement prévue, en raison en partie des coûts liés aux quelque 50 départs d'employés restants devant avoir lieu en vertu du programme au premier trimestre de 2004. Au 31 décembre 2003, aucun coût futur ne devait être comptabilisé au titre du programme d'efficacité opérationnelle. Il est prévu qu'une tranche d'environ 30 millions de dollars des charges de restructuration sera comptabilisée en 2004, en raison principalement de nouvelles initiatives en matière d'efficacité opérationnelle.

Les réductions nettes de l'effectif en vertu du programme d'efficacité opérationnelle se sont traduites par la suppression d'environ 6 700 postes entre janvier 2002 et décembre 2003. Depuis la mise en oeuvre de ce programme, en 2001, la société a supprimé quelque 7 500 postes, à savoir 5 500 postes d'unité de négociation et 2 000 postes de gestion. Cinquante autres postes seront supprimés en vertu de ce programme en 2004.

Les économies réalisées par le secteur Communications depuis la mise en oeuvre du programme d'efficacité opérationnelle ont augmenté pour se chiffrer à environ 454 millions de dollars à la fin de 2003. Etant donné que les objectifs prévus en matière de réduction de l'effectif ont été dépassés, TELUS s'attend à réaliser en 2004 les économies annuelles récurrentes annoncées précédemment.

Amortissement

Trimestre terminé le 31 décembre	2003	2002	Variation	%
-------------------------------------	------	------	-----------	---

(en millions de dollars)

Amortissement des immobilisations corporelles	323,4	315,2	8,2	2,6
Amortissement des actifs incorporels	101,0	94,7	6,3	6,7
	424,4	409,9	14,5	3,5

Exercice terminé le 31 décembre	2003	2002	Variation	%
------------------------------------	------	------	-----------	---

(en millions de dollars)

Amortissement des immobilisations corporelles	1 272,9	1 213,7	59,2	4,9
Amortissement des actifs incorporels	379,9	356,6	23,3	6,5
	1 652,8	1 570,3	82,5	5,3

L'amortissement des immobilisations corporelles et des actifs incorporels a augmenté au quatrième trimestre et à l'exercice terminé le 31 décembre 2003, par rapport aux périodes correspondantes de 2002, en raison principalement de la croissance des immobilisations dont la durée de vie est plus courte, notamment le système de facturation et les logiciels de gestion des relations avec la clientèle, et des immobilisations liées aux réseaux de transmission des données. L'amortissement inclut une radiation au titre des logiciels de

gestion des relations avec la clientèle du secteur Communications de 9,1 millions de dollars et de 25,0 millions, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice 2003, qui a été contrebalancée en partie par la diminution de l'amortissement au titre des logiciels intégralement amortis.

Autres charges

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 31 décembre	3,5	24,3	(20,8)	(85,6)
Exercice terminé le 31 décembre	23,3	42,7	(19,4)	(45,4)

Les autres charges comprennent la charge liée à la titrisation de créances, les revenus ou la perte de valeur de placements de portefeuille, y compris les activités abandonnées en 2002, les gains et les pertes sur la cession de propriétés, ainsi que les dons de bienfaisance.

- La charge liée à la titrisation de créances s'est établie à 2,0 millions de dollars et à 13,5 millions, respectivement, au quatrième trimestre et pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003, en baisse de 1,8 million et en hausse de 3,6 millions, respectivement, par rapport aux périodes correspondantes de 2002. La baisse de la charge liée à la titrisation au cours du trimestre découle des paiements effectués par la société pour réduire la titrisation de créances, lesquels ont totalisé 181 millions de dollars au quatrième trimestre de 2003. La hausse pour l'exercice 2003 s'explique par l'expansion du programme de titrisation en juillet 2002. Bien que le produit tiré de la titrisation se soit établi en moyenne à 453 millions de dollars en 2003, comparativement à 255 millions en 2002, le produit à la fin de 2003 se chiffrait à 300 millions.
- Les pertes au titre des placements de portefeuille, qui se sont chiffrées à 0,2 million de dollars et à 11,8 millions, respectivement, au quatrième trimestre et pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003, ont été contrebalancées par des gains tirés de la vente de propriétés de 1,0 million et de 9,2 millions, respectivement. Les pertes au titre des placements de portefeuille et des propriétés se sont établies à 19,3 millions de dollars et à 27,6 millions, respectivement, pour les périodes correspondantes de 2002.
- Conformément à l'objectif de la société établi dans le cadre du programme Imagine, qui vise le versement à des organismes de charité d'une contribution égale à au moins 1 % du bénéfice avant impôts, la charge au titre des dons de bienfaisance a augmenté pour s'établir à 2,3 millions de dollars et à 7,4 millions, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice terminé le 31 décembre 2003, comparativement à 1,5 million et 6,8 millions, respectivement, en 2002.

Coûts de financement

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 31 décembre	160,8	150,1	10,7	7,1
Exercice terminé le 31 décembre	628,0	604,1	23,9	4,0

Les coûts de financement comprennent les intérêts débiteurs sur les dettes à long terme et à court terme, les gains sur le remboursement de titres d'emprunt, les intérêts créditeurs, les gains et pertes de change et l'amortissement des frais d'émission de titres d'emprunt.

- Les coûts de financement de l'exercice 2002 étaient présentés déduction faite d'un gain avant impôts sur le remboursement de titres d'emprunt de 82,7 millions de dollars. Ce gain de 2002 découlait du rachat de

billets et de débentures de TELUS Corporation et de TELUS Communications Inc. d'un montant en capital d'environ 410 millions de dollars, se traduisant par des sorties en espèces de quelque 318 millions, compte tenu des commissions et déduction faite du produit tiré du dénouement d'un swap de devises.

- Les intérêts sur les dettes à long terme et à court terme se sont établis à 162,6 millions de dollars et à 671,7 millions, respectivement, pour le trimestre et l'exercice terminé le 31 décembre 2003. Par rapport aux périodes correspondantes de 2002, ces résultats représentent des diminutions de 9,2 millions de dollars et de 43,2 millions, respectivement, qui sont principalement attribuables aux rachats et aux remboursements de dettes. Comme TELUS maintient un programme de couverture comprenant des swaps de devises, ses coûts de financement à long terme ont généralement été insensibles au raffermissement du dollar canadien par rapport au dollar américain en 2003. La dette, qui comprend la dette à long terme, la tranche à court terme et le passif (l'actif) de couverture reporté, se chiffrait à 7 436 millions de dollars au 31 décembre 2003 et à 8 261 millions au 31 décembre 2002. L'encours moyen de la dette s'est établi à 7 487 millions de dollars et à 7 872 millions au quatrième trimestre et pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003, respectivement, par rapport à 8 283 millions et à 8 699 millions, respectivement, pour les périodes correspondantes de 2002.
- Les intérêts créditeurs, qui ont pour effet de diminuer les coûts de financement, ont reculé de 18,2 millions de dollars pour le quatrième trimestre et augmenté de 17,4 millions pour l'exercice 2003, par rapport aux périodes correspondantes de 2002. Les intérêts créditeurs constatés en 2003 et en 2002 découlaient principalement des remboursements d'impôts reçus à la suite du règlement de diverses questions d'ordre fiscal.

Charge (économie) d'impôts sur les bénéfices

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 31 décembre	43,9	(41,6)	85,5	-
Exercice terminé le 31 décembre	176,9	(42,5)	219,4	-

L'augmentation des impôts sur les bénéfices pour le quatrième trimestre et l'exercice terminé le 31 décembre 2003 par rapport aux périodes correspondantes de 2002 découle surtout de hausses du bénéfice avant impôts de 274,2 millions de dollars et de 780,1 millions, respectivement. Deux facteurs d'ordre fiscal ont eu des répercussions importantes sur le taux d'imposition effectif pour l'exercice 2003 : i) un ajustement d'impôt positif de 47,0 millions de dollars au titre du règlement de questions d'ordre fiscal liées aux exercices précédents, pour lesquels les taux d'imposition étaient plus élevés, contrebalancé en partie par ii) une augmentation de la charge d'impôts liée à la hausse du taux d'imposition de la province d'Ontario.

Part des actionnaires sans contrôle

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 31 décembre	0,6	0,7	(0,1)	(14,3)
Exercice terminé le 31 décembre	3,3	3,1	0,2	6,5

La part des actionnaires sans contrôle représente principalement la participation d'un associé dans une petite filiale étrangère.

Dividendes sur actions privilégiées

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 31 décembre	0,9	0,9	-	-
Exercice terminé le 31 décembre	3,5	3,5	-	-

Le dividende trimestriel sur actions privilégiées est demeuré relativement stable.

Intérêts sur les débetures convertibles

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 31 décembre	1,8	1,7	0,1	5,9
Exercice terminé le 31 décembre	7,1	6,8	0,3	4,4

Les intérêts sur les débetures convertibles sont présentés déduction faite des impôts s'y rapportant. Ces débetures étant convertibles en actions sans droit de vote et étant classées dans les capitaux propres au bilan, les intérêts connexes sont portés au débit des bénéfices non répartis plutôt que comptabilisés comme intérêts débiteurs.

Situation de trésorerie et sources de financement

Rentrées liées aux activités d'exploitation (en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 31 décembre	414,9	359,9	55,0	15,3
Exercice terminé le 31 décembre	2 144,0	1 741,0	403,0	23,1

Les rentrées liées aux activités d'exploitation ont augmenté au quatrième trimestre terminé le 31 décembre 2003 par rapport à la période correspondante de 2002, principalement en raison d'une augmentation des recouvrements d'impôts en espèces, de la diminution des paiements au titre de la restructuration et de la réduction de l'effectif et de l'amélioration de la rentabilité de l'exploitation, contrebalancées en partie par les paiements effectués pour réduire la titrisation de créances. Les recouvrements d'impôts en espèces liés au règlement de questions d'ordre fiscal touchant les exercices précédents, déduction faite des acomptes provisionnels, se sont établis à 130,4 millions de dollars au quatrième trimestre de 2003, comparativement à 42,6 millions pour la période correspondante de 2002. Les paiements au titre de la restructuration se sont chiffrés à 54,1 millions de dollars au quatrième trimestre de 2003, par rapport à 139,8 millions pour la période correspondante de 2002, en raison principalement du nombre plus élevé de départs d'employés survenus en 2002. Le BAIIA excluant les coûts de restructuration a augmenté de 53,8 millions de dollars. Le 27 octobre 2003 et le 24 décembre 2003, respectivement, la société a effectué des paiements de 106 millions de dollars et de 75 millions pour réduire la titrisation de créances.

Les rentrées liées aux activités d'exploitation ont progressé pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003 par rapport à 2002, en raison principalement d'une rentabilité accrue de l'exploitation, des recouvrements d'impôts réalisés en 2003 relativement au règlement de questions d'ordre fiscal, d'une hausse des montants de

facturation par anticipation et de dépôts de clients, ainsi que de la baisse des intérêts, contrebalancées en partie par la réduction des créances titrisées en 2003 comparativement à une hausse des créances titrisées en 2002. Le BAIIA excluant les coûts de restructuration a progressé de 325,5 millions de dollars en 2003. Les intérêts payés ont reculé de 18,3 millions de dollars pour s'établir à 657,5 millions en 2003, en raison de la réduction de la dette, et les intérêts reçus ont augmenté de 17,1 millions pour se chiffrer à 41,6 millions en 2003, en raison surtout du règlement de questions d'ordre fiscal. Les recouvrements d'impôts en espèces liés au règlement de questions d'ordre fiscal touchant les exercices précédents se sont établis à 183,5 millions de dollars ou 165,5 millions déduction faite des acomptes provisionnels en 2003, comparativement à 18,6 millions déduction faite des acomptes provisionnels en 2002. La facturation par anticipation et les dépôts de clients ont progressé de 114,7 millions de dollars en 2003, en raison du report continu des produits lié au plafonnement des prix ainsi que de l'augmentation de la clientèle du secteur Mobilité. La société a effectué des paiements de 175 millions de dollars en 2003 pour réduire la titrisation de créances, tandis qu'elle a augmenté de 150 millions les créances titrisées en 2002. Les paiements au titre des initiatives de restructuration se sont établis à 287,7 millions de dollars en 2003, comparativement à 273,8 millions en 2002.

Rentrées (sorties) liées aux activités d'investissement

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 31 décembre	(421,4)	(380,8)	(40,6)	(10,7)
Exercice terminé le 31 décembre	(1 197,8)	(1 691,1)	493,3	29,2

En comparaison avec les montants inscrits pour les périodes correspondantes il y a un an, les sorties liées aux activités d'investissement ont augmenté au quatrième trimestre et diminué pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003. Ces résultats découlent principalement de la variation des dépenses en immobilisations. Au cours du quatrième trimestre, la société a cédé des propriétés et un placement moyennant un produit total de 11,6 millions de dollars. Plus tôt en 2003, la société a également cédé plusieurs propriétés non stratégiques et monétisé un placement pour un produit net de 19,0 millions de dollars, et cédé un immeuble administratif aux termes d'une opération de vente et de cession-bail, eu égard à laquelle un gain avant impôts de 8,2 millions de dollars, compris dans le produit en espèces total de 19,3 millions, a été reporté et amorti sur la durée du contrat de location. Au cours du troisième trimestre de 2002, la société s'est départie de ses dernières activités d'annuaire aux Etats-Unis pour un produit de 7,8 millions de dollars.

Dépenses en immobilisations sectorielles

Trimestre terminé le 31 décembre (en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Secteur Communications	303,0	291,0	12,0	4,1
Secteur Mobilité	132,3	125,1	7,2	5,8
Dépenses en immobilisations - générales	435,3	416,1	19,2	4,6
Secteur Mobilité - spectre sans fil	0,1	0,1	-	-
Total des dépenses en immobilisations	435,4	416,2	19,2	4,6
Intensité des dépenses en immobilisations(1) (%)	23,8	23,2	0,6	

Exercice terminé le 31 décembre (en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Secteur Communications	892,8	1 238,2	(345,4)	(27,9)
Secteur Mobilité	358,4	455,1	(96,7)	(21,2)
Dépenses en immobilisations - générales	1 251,2	1 693,3	(442,1)	(26,1)
Secteur Mobilité - spectre sans fil	1,5	4,6	(3,1)	(67,4)
Total des dépenses en immobilisations	1 252,7	1 697,9	(445,2)	(26,2)
Intensité des dépenses en immobilisations(1) (%)	17,5	24,2	(6,7)	

(1) L'intensité des dépenses en immobilisations est mesurée en divisant les dépenses en immobilisations par les produits d'exploitation, exprimée en pourcentage des produits. Cette mesure fournit une méthode utile pour comparer le niveau des dépenses en immobilisations avec celui d'autres entreprises du même secteur

Les dépenses en immobilisations du secteur Communications ont augmenté au quatrième trimestre et diminué considérablement à l'exercice 2003, par rapport aux périodes correspondantes de 2002. La diminution pour l'exercice est attribuable aux initiatives liées au programme d'efficacité opérationnelle et à l'achèvement de plusieurs projets d'expansion nationale en 2002. Au quatrième trimestre de 2003, les dépenses liées aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT ont augmenté de 6,1 millions de dollars pour s'établir à 46,8 millions; pour l'exercice 2003, les dépenses liées aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT ont reculé de 91,6 millions de dollars pour s'établir à 122,8 millions. L'augmentation au quatrième trimestre est imputable principalement aux activités de soutien du réseau. La baisse pour l'exercice tient au fait que la société a surtout cherché, lors du déploiement, à satisfaire aux exigences relatives à la croissance en se servant des actifs en place. Les dépenses en immobilisations liées aux activités exercées en tant qu'une ESLT ont augmenté de 6,0 millions de dollars pour s'établir à 256,2 millions au quatrième trimestre de 2003, tandis qu'elles ont diminué de 253,8 millions pour se chiffrer à 770,1 millions pour l'exercice 2003, par rapport aux périodes correspondantes de 2002.

Les raisons principales pour lesquelles les dépenses en immobilisations liées aux activités exercées en tant qu'une ESLT ont varié sont les suivantes:

- Les dépenses liées aux installations et systèmes Internet haute vitesse ("LNPA") ont augmenté de 1,3 million de dollars pour se chiffrer à 31,2 millions pour le quatrième trimestre de 2003 et ont diminué de 94,9 millions pour s'établir à 97,6 millions pour l'exercice 2003 par rapport aux périodes correspondantes de 2002. Le recul des dépenses liées aux LNPA en 2003 s'explique par l'utilisation accrue des installations existantes, l'achèvement du déploiement accéléré des installations et du système en 2002, et le ralentissement de la croissance dans l'industrie;
- Aucun achat n'a été effectué auprès de Verizon en 2003 au titre de licences d'utilisation de logiciels, comparativement à 9,6 millions de dollars et à 65,1 millions, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice 2002;
- Les dépenses accrues liées à la mise au point de nouveaux services ont été en partie contrebalancées par les réductions des autres dépenses au cours du quatrième trimestre de 2003. Pour l'exercice 2003, les dépenses liées à l'infrastructure du réseau ont diminué en raison de la réduction de la demande à l'égard d'installations, et les dépenses liées aux systèmes et processus internes ont elles aussi diminué en raison de l'achèvement de projets en 2002, comme il était prévu, notamment celui concernant la plate-forme de services de cartes et de services d'interurbains nationaux et celui touchant des

applications Web internes, la baisse de ces dépenses étant en partie contrebalancée par un accroissement des dépenses liées à la mise au point de nouveaux services.

Le ratio d'intensité des dépenses en immobilisations du secteur Communications s'est chiffré à 25,1 % et à 18,3 %, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice terminé le 31 décembre 2003, contre 23,0 % et 24,4 %, respectivement, pour les périodes correspondantes de 2002, en raison principalement du calendrier et de l'importante diminution des dépenses en immobilisations, les produits étant demeurés relativement inchangés. La contribution du secteur Communications aux flux de trésorerie (BAIIA excluant les coûts de restructuration, déduction faite des dépenses en immobilisations) a reculé de 19,6 millions de dollars pour s'établir à 206,0 millions au quatrième trimestre, et elle a progressé de 390,3 millions de dollars pour se chiffrer à 1 135,9 millions pour l'exercice 2003, comparativement aux périodes correspondantes de l'exercice précédent.

Les dépenses en immobilisations du secteur Mobilité ont augmenté de 5,8 % au quatrième trimestre et elles ont enregistré une baisse considérable pour l'exercice 2003, par rapport aux périodes correspondantes de 2002. TELUS obilité a continué d'accroître la couverture des services numériques de téléphonie sans fil au quatrième trimestre de 2003. Par ailleurs, TELUS Mobilité a entrepris l'établissement d'un nombre considérable d'hyperfréquences en 2003 en vue de réduire les coûts futurs de location de lignes. Les raisons principales pour lesquelles les dépenses en immobilisations ont fortement diminué sur une période de douze mois sont les suivantes:

- Implantation du réseau numérique 1X en 2002;
- Conversion des réseaux analogiques en réseaux numériques en 2002;
- Baisse des coûts liés à l'accroissement de la couverture en 2003, qui découle de l'application des ententes de services d'itinérance et de revente en 2002 conclues avec Bell Mobilité et Aliant Telecom Wireless;
- Amélioration des coûts des équipements d'infrastructure et raffermissement du dollar canadien.

L'intensité des dépenses en immobilisations de TELUS Mobilité s'est établie, respectivement, à 20,5 % et à 15,2 % au quatrième trimestre et pour l'exercice 2003, comparativement à 22,6 % pour les deux périodes correspondantes de l'exercice précédent, en raison de la baisse des dépenses en immobilisations (pour l'exercice) et d'une hausse sensible des produits tirés des services de réseau. Etant donné la croissance continue du BAIIA excluant les coûts de restructuration et la plus faible intensité des dépenses en immobilisations, le secteur Mobilité a dégagé des flux de trésorerie (BAIIA excluant les coûts de restructuration, déduction faite des dépenses en immobilisations) substantiellement plus importants de 57,6 millions de dollars et de 455,5 millions, ou 9,8 % et 20,9 % des produits tirés des services de réseau, pour le quatrième trimestre et l'exercice 2003, respectivement, comparativement à 3,4 millions de dollars et à 75,1 millions, ou 0,7 % et 4,1 %, aux périodes correspondantes de 2002.

Les deux secteurs ont contribué à une importante amélioration des flux de trésorerie consolidés (BAIIA excluant les coûts de restructuration, déduction faite des dépenses en immobilisations), qui se sont établis à 1 591,4 millions de dollars pour l'exercice 2003, comparativement à 820,7 millions en 2002.

Rentrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 31 décembre	(89,6)	17,2	(106,8)	-
Exercice terminé le 31 décembre	(931,0)	(76,0)	(855,0)	-

Les sorties liées aux activités de financement ont augmenté au quatrième trimestre et pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003, par rapport aux périodes correspondantes de 2002.

- Emission d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote – Le produit reçu des nouvelles actions émises en vertu du régime d'achat d'actions à l'intention des employés et des régimes d'options sur actions s'est établi à 24,9 millions de dollars et à 86,6 millions, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice terminé le 31 décembre 2003, comparativement à un produit de 18,3 millions et de 92,2 millions, respectivement, pour les périodes correspondantes de 2002 tiré des mêmes régimes, des bons de souscription d'actions exercés et des actions supplémentaires acquises par Verizon conformément à des droits antidilution.
- Emission dans le public d'actions sans droit de vote - néant en 2003 et 337,4 millions de dollars en 2002. En septembre 2002, le placement public de 34,25 millions d'actions sans droit de vote, offertes simultanément au Canada et aux Etats-Unis au prix de 9,85 \$ (en dollars canadiens), s'est soldé par un produit brut total de 337,4 millions de dollars. Le produit net de 322,9 millions de dollars a servi à des rachats et à des remboursements de dettes, notamment la dette bancaire contractée pour racheter des billets de TELUS Corporation et des billets et des débetures de TELUS Communications Inc., ainsi qu'à combler des besoins généraux de la société. La dette a été remboursée à un taux d'escompte moyen de 21 %, tandis que la dilution des capitaux propres a été limitée à 10 % par suite du placement public de septembre 2002.
- Dividendes aux actionnaires - Les dividendes en espèces versés aux actionnaires ont augmenté de 2,5 millions de dollars et de 36,4 millions, respectivement, au quatrième trimestre et pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003 par rapport aux périodes correspondantes de 2002. L'augmentation des dividendes en espèces pour l'exercice découle d'une augmentation du nombre d'actions en circulation, en partie neutralisée par une hausse du nombre d'inscriptions au régime de réinvestissement des dividendes (environ 25 % eu égard au dividende versé en octobre 2003, par rapport à approximativement 21 % un an plus tôt). Le dividende de 15 cents versé par action ordinaire et par action sans droit de vote est demeuré inchangé par rapport à l'exercice précédent.
- Remboursements nets par anticipation de la dette (dette à long terme, déduction faite des remboursements et des rachats de la dette à long terme et de la variation des obligations à court terme) – Les remboursements nets se sont chiffrés à 63,5 millions de dollars et à 828,7 millions, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice terminé le 31 décembre 2003, comparativement à une dette nette de 48,0 millions émise au quatrième trimestre de 2002 et à des rachats et des remboursements nets de la dette de 341,2 millions pour l'exercice 2002. Les remboursements nets de la dette pour l'exercice 2003 comprenaient environ 645 millions de dollars de facilités bancaires, 151 millions de dollars de billets à moyen terme et 30 millions de dollars d'obligations hypothécaires de premier rang. Au cours du deuxième semestre de 2002, la société a racheté des billets et remboursé des emprunts bancaires pour un montant en capital d'environ 410 millions de dollars, se traduisant par des sorties nettes en espèces de quelque 318 millions, compte tenu des commissions et déduction faite du produit du dénouement d'un swap de devises.

Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

Périodes terminées les	31 décembre 2003	31 décembre 2002	Variation	30 septembre 2003
Composantes des ratios d'endettement et de couverture				
Dette nette(1) (en millions de dollars)	7 518,2	8 390,3	(872,1)	7 522,3
Total des capitaux investis(2) - valeur comptable (en millions de dollars)	14 190,9	14,834,1	(643,2)	14 169,5
BAIIA(3) (calculé sur douze mois, en millions de dollars)	2 844,1	2,518,6	325,5	2 790,3

Montant net des intérêts débiteurs(4) (sur douze mois, en millions de dollars)	628,0	686,8	(58,8)	617,6
Ratios d'endettement				

Dettes à taux fixe en proportion du total de la dette (%)	100,0	93,4	6,6	100,0
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette (années)	6,2	6,6	(0,4)	6,4
Dettes nettes/total des capitaux investis (%)	53,0	56,6	(3,6)	53,1
Dettes nettes/BAIIA(5)	2,6	3,3	(0,7)	2,7
Ratios de couverture				

Couverture par le bénéfice(6)	1,7	0,6	1,1	1,3
Couverture des intérêts(7) par le BAIIA(3)	4,5	3,7	0,8	4,5
Autres mesures				

Flux de trésorerie disponibles(8) (sur trois mois, en millions de dollars)	83,8	(80,3)	164,1	430,8
Flux de trésorerie disponibles(8) (sur douze mois, en millions de dollars)	960,6	(1,4)	962,0	796,5

- (1) Par dette nette, on entend la dette à long terme plus les obligations à court terme et les chèques en circulation moins l'encaisse et les placements temporaires et moins l'actif (plus le passif) de la couverture relative aux swaps de devises sur les billets libellés en dollars américains. Le passif de la couverture s'établissait à 745,8 millions de dollars au 31 décembre 2003 (actif de couverture de 126,8 millions au 31 décembre 2002 et passif de couverture de 580,8 millions au 30 septembre 2003). La dette nette calculée aux présentes comporte un montant nominal lié à la titrisation de créances d'environ 88,1 millions de dollars au 31 décembre 2003 (120,4 millions au 31 décembre 2002 et 125,5 millions au 30 septembre 2003), qui doit être inclus dans le numérateur du calcul du ratio financier prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS. La dette nette n'est pas touchée par les fluctuations de change étant donné qu'elle inclut (déduit) le passif (l'actif) de couverture net reporté.
- (2) Le total des capitaux investis représente la dette nette plus la part des actionnaires sans contrôle et les capitaux propres.
- (3) Excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif.
- (4) Le montant net des intérêts débiteurs représente le montant net des coûts de financement avant les gains liés au rachat et au remboursement de dettes, calculé sur douze mois. Des gains liés au rachat et au remboursement de dettes ont été comptabilisés aux troisième et quatrième trimestres de 2002. Exclusion faite des intérêts créditeurs, le montant net des intérêts débiteurs pour les périodes de douze mois terminées les 31 décembre 2003 et 2002 et le 30 septembre 2003 s'est élevé à 671,3 millions de dollars, à 712,7 millions et à 679,1 millions, respectivement.
- (5) Le ratio dette nette/BAIIA représente la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA sur douze mois, le BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif. Cette mesure est essentiellement identique au ratio financier prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS.
- (6) Le ratio de couverture par le bénéfice est une mesure sur douze mois du bénéfice net avant les intérêts débiteurs sur le total de la dette et les impôts sur les bénéfices divisé par les intérêts débiteurs sur la dette totale.
- (7) La couverture des intérêts par le BAIIA représente le BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif divisé par le montant net des intérêts débiteurs. Exclusion faite des intérêts créditeurs, ce ratio s'est établi à 4,2, 3,5 et 4,1, respectivement, pour les périodes de douze mois terminées les 31 décembre 2003 et 2002 et le 30 septembre 2003. Cette mesure est essentiellement identique au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS.
- (8) Se reporter à la note 3 du tableau des résultats d'exploitation.

Le solde de la dette à long terme, qui comprend la tranche à court terme, s'est établi à 6 691 millions de dollars au 31 décembre 2003, en baisse de 1 697 millions par rapport au 31 décembre 2002. La diminution du solde de la dette comprenait une baisse de 872,6 millions de dollars de la valeur en dollars canadiens des billets libellés en dollars américains, découlant de l'appréciation d'environ 21 % du dollar canadien en 2003. La dette de TELUS libellée en dollars américains est entièrement couverte, ce qui a donné lieu à la constatation d'une augmentation correspondante de 872,6 millions de dollars au titre du passif de couverture net reporté (l'actif de couverture reporté de 126,8 millions de dollars au 31 décembre 2002 est devenu un passif de couverture reporté de 745,8 millions au 31 décembre 2003). Le reste de la réduction découle des rachats et des remboursements de la dette. TELUS prévoit continuer d'affecter le surplus des flux de trésorerie à la réduction de la titrisation de créances et à d'autres rachats possibles de la dette, son objectif étant de réduire

Le ratio dette nette/BAIIA de manière qu'il soit de 2,5 fois ou moins d'ici la fin de 2004 et de 2,2 fois ou moins à plus long terme.

Le pourcentage de la dette à taux fixe au 31 décembre 2003 a augmenté par rapport au 31 décembre 2002, car le montant tiré en vertu des facilités bancaires, qui était de 655 millions de dollars au début de l'exercice, a reculé depuis cette date pour se chiffrer à 7 millions.

Le ratio de la dette nette sur le total des capitaux investis au 31 décembre 2003 a diminué par rapport à l'exercice précédent. Le programme d'efficacité opérationnelle de la société, l'amélioration des marges des dépenses liées aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT, la réduction des dépenses en immobilisations, l'amélioration des flux de trésorerie générés par le secteur Mobilité et les remboursements d'impôts ont donné lieu à une hausse importante des flux de trésorerie disponibles, ce qui a permis de réduire davantage la dette en 2003. Les flux de trésorerie disponibles au quatrième trimestre et pour l'exercice 2003 excédaient les paiements en espèces de 54,1 millions de dollars et de 287,7 millions, respectivement, effectués au titre des mesures de restructuration et de réduction de l'effectif. L'augmentation des flux de trésorerie disponibles au quatrième trimestre et à l'exercice 2003, par rapport à ceux de 2002, traduit surtout l'augmentation du BAIIA excluant les coûts de restructuration et la hausse des recouvrements d'impôts en espèces, ainsi que la réduction des dépenses en immobilisations pour l'exercice.

Le ratio de la dette nette sur le BAIIA au 31 décembre 2003 s'est sensiblement amélioré par rapport à l'an dernier, en raison de la réduction de la dette et de l'augmentation du BAIIA sur douze mois excluant les coûts de restructuration. Le ratio de couverture du bénéfice s'est grandement amélioré en raison de l'augmentation du bénéfice avant intérêt et impôts en 2003. Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA s'est également amélioré, en raison de l'augmentation du BAIIA sur douze mois excluant les coûts de restructuration et de la baisse du montant net des intérêts débiteurs, sur douze mois, compte tenu d'intérêts créditeurs considérables.

Facilités de crédit

Au 31 décembre 2003, les facilités de crédit de TELUS comprenaient une facilité de crédit renouvelable de 1,5 milliard de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) échéant le 30 mai 2004 (sur laquelle 7 millions de dollars avaient été tirés et 98,2 millions de dollars de lettres de crédit avaient été émises, mais non utilisées), une facilité de crédit renouvelable de 600 millions de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) de 364 jours non utilisée, prorogeable au gré de TELUS pour tout montant impayé au 26 mai 2004 pour un an sur une base non renouvelable, et environ 74 millions de dollars sous forme d'autres facilités de crédit bancaires (sur lesquelles 3,2 millions de dollars avaient été tirés et environ 24,0 millions de dollars de lettres de crédit avaient été émises, mais non utilisées). Au cours du quatrième trimestre, TELUS a remboursé les 63 millions de dollars prélevés sur la facilité bancaire de 1,5 milliard. TELUS prévoit renouveler au moins une sinon les deux facilités de crédit renouvelables, pour des montants inférieurs, avant les dates de résiliation desdites facilités.

Au 31 décembre 2003, TELUS disposait de liquidités non utilisées excédant largement 1 milliard de dollars. Les facilités de crédit de TELUS comportent les clauses restrictives habituelles. Celles-ci lui interdisent notamment de laisser son ratio de levier financier consolidé (dette à long terme et montant de titrisation de l'actif sur le BAIIA sur douze mois) dépasser 4,0:1 (environ 2,6:1 au 31 décembre 2003) et de laisser son ratio de couverture consolidé (BAIIA sur intérêts débiteurs et charges liées à la titrisation de l'actif sur douze mois) être inférieur à 2,5:1 (environ 4,3:1 au 31 décembre 2003) à la fin d'un trimestre financier. Il y a certaines petites différences entre le calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture en vertu de la convention de crédit et le calcul de la dette nette sur le BAIIA et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA. Les calculs ne devraient pas présenter de différences importantes. La réévaluation des immobilisations, des actifs incorporels et de l'écart d'acquisition aux fins comptables n'a pas d'incidence sur les clauses restrictives, et l'accès continu aux facilités de crédit de TELUS n'est pas assujéti au maintien par TELUS d'une cote de solvabilité en particulier.

Vente de créances

TELUS Communications Inc., filiale en propriété exclusive de TELUS, peut vendre une participation dans certaines de ses créances jusqu'à concurrence de 650 millions de dollars. Elle doit maintenir une cote de solvabilité de Dominion Bond Rating Service ("DBRS") d'au moins BBB (faible), sinon l'acheteur pourra exiger de freiner le programme de vente. Au 11 février 2004, la cote de solvabilité était plus élevée de deux niveaux, à savoir BBB (élevée), que la cote devant être maintenue. Le produit des créances titrisées au 31 décembre 2003 se chiffrait à 300 millions de dollars.

Les facilités de crédit de TELUS exigent qu'une tranche des créances vendues soit ajoutée à la dette aux fins du calcul du ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de la convention de crédit. Cette tranche est calculée sur une base mensuelle et dépend du rendement continu au chapitre du recouvrement du lot de créances. Au 31 décembre 2003, ce montant, défini comme le montant de titrisation de l'actif, était de 88,1 millions de dollars.

Cotes de solvabilité

Le 18 décembre 2003, Moody's a placé la cote crédit à long terme de TELUS Corporation à l'étude avec possibilité d'augmentation. Le 22 décembre 2003, Dominion Bond Rating Service ("DBRS") a révisé à la hausse ses cotes à l'égard de la dette à long terme et des actions privilégiées de TELUS Communications Inc., les portant à BBB (élevée) et à Pfd-3 (élevée), respectivement, et maintenu ses tendances à "stable". DBRS a également confirmé sa cote accordée à TELUS Corporation et à TELUS Communications (Québec) Inc. au chapitre de la dette à long terme, et maintenu ses tendances à "stable". TELUS vise à conserver son accès aux marchés financiers à un coût raisonnable en maintenant des cotes de solvabilité de qualité.

Sommaire de l'évaluation de solvabilité

	DBRS(1)	S&P(1)	Moody's(2)	Fitch(1)

TELUS Corporation				
Dette bancaire de premier rang	-	-	-	BBB
Billets	BBB	BBB	Ba1	BBB
TELUS Communications Inc.				
Déventures	BBB (élevée)	BBB	-	BBB
Billets à moyen terme	BBB (élevée)	BBB	-	BBB
Actions privilégiées	Pfd-3 (élevée)	P-3 (élevée)	-	-
TELUS Communications (Québec) Inc.				
Obligations hypothécaires de premier rang	BBB	A-	-	-
Billets à moyen terme	BBB	BBB	-	-

(1) Perspective ou tendance "stable"

(2) Perspective "positive"; à l'étude avec possibilité d'augmentation

Information sur les actions en circulation

Le sommaire ci-après illustre le nombre d'actions en circulation et les montants de capital pour chaque catégorie de titres participatifs au 31 décembre 2003:

Catégorie de titres participatifs	Actions en circulation (en millions)	Montant (en millions de dollars)
Actions préférentielles et privilégiées de TELUS Communications Inc.		
- actions privilégiées de premier rang sans droit de vote, différentes émissions	1,3	69,7
Avoir des porteurs d'actions ordinaires		
- actions ordinaires	190,8	2 349,1
Avoir des porteurs d'actions ordinaires		
- actions sans droit de vote	161,0	3 296,6
Régime incitatif à base d'actions	0,2	0,6

Arrangements hors bilan et engagements contractuels

Instruments financiers

TELUS utilise divers instruments financiers dont la juste valeur ne figure pas au bilan afin de réduire ou d'éliminer son exposition au risque de taux d'intérêt et au risque de change. Ces instruments sont comptabilisés de la même manière que la position sous-jacente faisant l'objet de la couverture.

La société est exposée au risque de taux d'intérêt qui découle des fluctuations des taux d'intérêt sur ses placements temporaires, ses obligations à court terme et sa dette à long terme. Le 6 octobre 2003, la société a résilié un swap de taux d'intérêt qui avait pour effet de fixer le taux d'intérêt sur une dette à taux flottant de 70 millions de dollars, qui a été remboursée.

La société est exposée au risque de change qui découle des fluctuations des taux de change sur sa dette à long terme libellée en dollars américains. Des relations de couverture du risque de change ont été établies pour les paiements d'intérêt semestriels connexes et les paiements de capital à l'échéance. La gestion du risque de change de la société consiste aussi à recourir à des contrats de change à terme pour fixer les taux de change sur les opérations et les engagements en devises à court terme. La comptabilité de couverture n'est appliquée à ces contrats de change à terme qu'à titre d'exception. En date du 31 décembre 2003, la société avait conclu des contrats de change à terme afin de fixer les taux de change sur des engagements d'achat de 43,0 millions de dollars américains pour l'exercice 2004; la comptabilité de couverture a été appliquée à ces contrats de change à terme, qui se rapportent tous au secteur Mobilité.

Au 11 février 2004, TELUS n'avait pas couvert son exposition aux fluctuations des cours des actions liés aux programmes de rémunération à base d'actions. TELUS compte couvrir cette exposition eu égard aux unités d'actions subalternes émises en 2004 au moyen de contrats à terme d'actions réglés en espèces.

La société est exposée au risque de crédit en ce qui concerne ses dépôts à court terme, ses débiteurs, ses contrats de swap de taux d'intérêt et ses couvertures de taux de change. La société a réduit considérablement son risque de crédit associé aux dépôts à court terme en s'assurant que ces actifs financiers sont placés auprès de gouvernements, d'institutions financières bien capitalisées et d'autres tiers solvables. Un examen continu est effectué pour évaluer les changements de l'état des tiers.

La valeur comptable de l'encaisse et des placements temporaires, de la dette bancaire, des débiteurs, des crédateurs, des crédateurs à l'égard de la restructuration et de la réduction de l'effectif, des dividendes à payer et des obligations à court terme correspond approximativement à leur juste valeur en raison de l'échéance immédiate ou à court terme de ces instruments financiers.

Engagements et passifs éventuels

La société compte divers engagements et passifs éventuels. La société avait des engagements en cours de 141 millions de dollars au titre de son programme d'efficacité opérationnelle au 31 décembre 2003. La société occupe des locaux loués dans divers centres et elle exploite des terrains, des bâtiments et du matériel aux termes de contrats de location-exploitation. Elle est actuellement engagée dans des négociations de contrats de travail par l'intermédiaire du processus d'arbitrage fédéral. Dans le cours normal de ses activités, la société conclut des ententes commerciales comportant les conditions habituelles en vertu desquelles elle doit fournir des garanties. Au 31 décembre 2003, les obligations contractuelles connues de la société pour 2004 s'établissaient à environ 1 057 millions de dollars et incluaient 221 millions au titre des échéances de la dette à long terme, 163 millions eu égard aux paiements en vertu des contrats de location exploitation, et 650 millions aux fins des engagements d'achat. Les montants maximaux et non actualisés des garanties pour 2004, sans tenir compte de la probabilité qu'un tel paiement soit nécessaire, se chiffrent à 12,3 millions de dollars.

Cibles de rendement pour 2004

	Résultats pour 2003	Cibles pour 2004	Variation
<hr/>			
Chiffres consolidés			
Produits	7,15 G\$	7,45 G\$ à 7,55 G\$	300 M\$ à 400 M\$
BAIIA(1)	2,816 G\$	2,95 G\$ à 3,05 G\$	134 M\$ à 234 M\$
Bénéfice par action - de base	92 cents	1,05 \$ à 1,25 \$	13 cents à 33 cents
Dépenses en immobilisations	1,253 G\$	environ 1,225 G\$	environ (28) M\$
Flux de trésorerie disponibles (méthode appliquée en 2003)(2)	961 M\$	1,0 G\$ à 1,1 G\$	39 M\$ à 139 M\$
Flux de trésorerie disponibles, déduction faite des paiements au titre de la restructuration (méthode appliquée en 2004)(3)	845 M\$	1,13 G\$ à 1,23 G\$	285 M\$ à 385 M\$
Dette nette sur le BAIIA	2,6 fois	2,5 fois ou moins	baisse de 0,1 ou plus
<hr/>			
Secteur Communications			
Produits (externes)	4,79 G\$	4,8 G\$ à 4,85 G\$	10 M\$ à 60 M\$
Produits en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT	555 M\$	environ 610 M\$	environ 55 M\$
BAIIA	2,000 G\$	1,975 G\$ à 2,025 G\$	(25) M\$ à 25 M\$
BAIIA en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT	(29) M\$	environ 5 M\$	environ 34 M\$
Dépenses en immobilisations	893 M\$	environ 875 M\$	environ (18) M\$
Ajouts nets d'abonnés Internet haute vitesse	151 500	environ 125 000	(26 500)
<hr/>			
Secteur Mobilité			
Produits (externes)	2,36 G\$	2,65 G\$ à 2,7 G\$	290 M\$ à 340 M\$
BAIIA	815 M\$	975 M\$ à 1,025 G\$	160 M\$ à 210 M\$
Dépenses en immobilisations	360 M\$	environ 350 M\$	environ (10) M\$
Ajouts nets d'abonnés aux services sans fil	431 100	375 000 à 425 000	(56 100) à (6 100)

(1) L'objectif pour 2004 au titre du BAIIA inclut des coûts estimatifs de restructuration et de réduction de l'effectif de 30 millions de dollars, tandis que l'objectif pour 2003 calculé sur la même base comprend des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif de 28,3 millions. La définition de BAIIA a été modifiée pour l'exercice 2004 afin de tenir compte d'un changement dans la façon dont la société mesure le rendement d'exploitation. Le BAIIA pour 2004 correspond aux produits d'exploitation, moins les charges d'exploitation et moins les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif. L'objectif pour 2004 reflète également l'adoption des recommandations du chapitre 3870 du Manuel de l'ICCA portant sur les rémunérations et autres paiements à base d'actions, qui devraient s'établir à environ 45 millions de dollars en 2004. Le BAIIA pour 2003 illustré dans le tableau ci-dessus a été calculé en fonction de la nouvelle définition.

- (2) S'entendent du BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, moins les intérêts en espèces payés, les impôts en espèces, les dépenses en immobilisations et les dividendes en espèces, plus les intérêts en espèces reçus. La méthode appliquée pour 2003 exclut les coûts et les paiements au titre de la restructuration et de la réduction de l'effectif.
 - (3) S'entendent du BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, moins les intérêts en espèces payés, les impôts en espèces, les dépenses en immobilisations, et les paiements au titre de la restructuration, plus les intérêts en espèces reçus et l'excédent de la charge au titre de la rémunération à base d'actions sur les paiements au titre de la rémunération à base d'actions. La définition pour 2004 exclut les paiements de dividendes.
 - (4) Ratio dette nette/BAIIA pour lequel le BAIIA exclut les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif. Cette mesure est essentiellement identique au ratio financier prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS.
-

Les objectifs de TELUS pour 2004 qui ont été fixés publiquement reflètent les importants flux de trésorerie tirés de l'exploitation. Les flux de trésorerie disponibles déduction faite des paiements au titre de la restructuration devraient augmenter de 285 millions de dollars pour s'établir à 385 millions en 2004. TELUS prévoit continuer d'affecter le surplus des flux de trésorerie à la réduction de la titrisation de créances et au remboursement final de titres d'emprunt d'environ 220 millions de dollars, son objectif étant de réduire le ratio dette nette/BAIIA de manière qu'il soit de 2,5 fois ou moins d'ici la fin de 2004, et de 2,2 fois ou moins à plus long terme. TELUS a également établi un objectif au titre du levier financier à long terme, de manière à afficher un ratio dette nette/total des capitaux investis de 45 % à 50 %, par rapport à 53 % à la fin de 2003.

TELUS prévoit une augmentation notable du bénéfice par action, en raison principalement d'une hausse prévue du BAIIA du secteur Mobilité se situant entre 160 millions de dollars et 210 millions.

La croissance des produits du secteur Communications devrait se situer entre 0 % et 1,2 % en 2004. Le BAIIA de ce secteur devrait demeurer dans l'ensemble inchangé, car les économies au titre du programme d'efficacité opérationnelle et l'efficacité opérationnelle accrue des activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT devraient être contrebalancées par l'incidence négative de la décision relative au plafonnement des prix et par la comptabilisation de la charge au titre de la rémunération à base d'actions en vertu des recommandations du chapitre 3870 du Manuel de l'ICCA. Les dépenses en immobilisations devraient diminuer légèrement en 2004, et des investissements du même ordre devraient être effectués eu égard aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT, à Internet haute vitesse ("LNPA") et à d'autres projets. Les flux de trésorerie (BAIIA excluant les coûts de restructuration, déduction faite des dépenses en immobilisations) du secteur Communications devraient se chiffrer entre 1,13 milliard de dollars et 1,18 milliard en 2004, comparativement à 1,14 milliard en 2003.

En 2004, la croissance des produits de TELUS Mobilité devrait se situer entre 12 % et 14 %, et celle du BAIIA, entre 20 % et 26 %. La croissance des produits et du BAIIA est fonction de la croissance prévue du nombre d'abonnés des services sans fil, qui devrait être de 11 % à 12 %, et de l'expansion continue de la marge découlant des meilleures économies d'échelle. Les dépenses en immobilisations de TELUS Mobilité en 2004 devraient servir à améliorer les capacités ainsi que les réseaux et les efficacités. Les flux de trésorerie (BAIIA excluant les coûts de restructuration, déduction faite des dépenses en immobilisations) de TELUS Mobilité devraient augmenter pour s'établir entre 625 millions de dollars et 675 millions en 2004, par rapport à 456 millions en 2003.

Principales hypothèses et sensibilités eu égard aux objectifs pour 2004

Le 18 décembre 2003, la société a annoncé publiquement certains objectifs financiers et d'exploitation pour 2004. Ses projections s'appuient sur les hypothèses suivantes: la croissance économique sera conforme aux estimations du Conference Board du Canada à l'échelle nationale et provinciale, qui ont été publiées en novembre 2003; la demande demeurera faible dans le secteur des services filaires; il n'y aura pas de changement important au titre des charges de retraite; la société augmentera de 3,5 % à 4,0 % sa part du marché des services sans fil; pour l'ensemble du secteur, le nombre d'abonnés au service Internet à haute vitesse augmentera d'environ 15 % dans les territoires de TELUS, soit en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec. Dès 2004, TELUS adoptera les nouvelles recommandations du chapitre 3870 du Manuel de l'ICCA sur la comptabilisation des rémunérations et autres paiements à base d'actions, ce qui représente une

charge estimative de 45 millions de dollars. Il n'a aucunement été tenu compte de la possibilité d'un arrêt de travail résultant de la poursuite des négociations collectives en Alberta et en Colombie-Britannique.

Les investisseurs sont invités à lire la rubrique portant sur les énoncés prospectifs et celle sur les risques et incertitudes, qui présentent les divers facteurs imputables à l'économie, à la concurrence, à la réglementation et à la société en raison desquels les résultats financiers et d'exploitation futurs réels pourraient différer des résultats actuellement prévus.

4. Risques et incertitudes

Une analyse exhaustive des risques et incertitudes est présentée dans le rapport de gestion que l'on trouve dans la notice annuelle de TELUS et le Rapport annuel de TELUS, ainsi que dans les documents déposés sur le site www.sedar.com et dans ceux déposés au moyen d'Edgar et affichés sur le site www.sec.gov.

Etats consolidés des résultats

Périodes terminées les 31 décembre (non vérifié) (en millions)	Trimestre 2003	2002	Période de douze mois 2003	2002
PRODUITS D'EXPLOITATION	1 825,6 \$	1 794,4 \$	7 146,0 \$	7 006,7 \$
CHARGES D'EXPLOITATION				
Exploitation	1 126,6	1 149,2	4 301,9	4 488,1
Amortissement des immobilisations corporelles	323,4	315,2	1 272,9	1 213,7
Amortissement des actifs incorporels	101,0	94,7	379,9	356,6
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	16,2	241,0	28,3	569,9
	1 567,2	1 800,1	5 983,0	6 628,3
BENEFICE (PERTE) D'EXPLOITATION	258,4	(5,7)	1 163,0	378,4
Autres charges	3,5	24,3	23,3	42,7
Coûts de financement	160,8	150,1	628,0	604,1
BENEFICE (PERTE) AVANT IMPOTS SUR LES BENEFICES ET PART DES ACTIONNAIRES SANS CONTROLE	94,1	(180,1)	511,7	(268,4)
Charge (économie) d'impôts sur les bénéfices	43,9	(41,6)	176,9	(42,5)
Part des actionnaires sans contrôle	0,6	0,7	3,3	3,1
BENEFICE NET (PERTE NETTE)	49,6	(139,2)	331,5	(229,0)
Dividendes sur actions préférentielles et privilegiées	0,9	0,9	3,5	3,5
Intérêts sur débetures convertibles, après impôts sur les bénéfices	1,8	1,7	7,1	6,8
BENEFICE (PERTE) AFFERENT AUX ACTIONS ORDINAIRES ET AUX ACTIONS SANS DROIT DE VOTE	46,9 \$	(141,8)\$	320,9 \$	(239,3)\$
BENEFICE (PERTE) PAR ACTION ORDINAIRE ET ACTION SANS DROIT DE VOTE (en dollars)				
- De base	0,13	(0,41)	0,92	(0,75)
- Dilué	0,13	(0,41)	0,91	(0,75)
DIVIDENDES DECLARES PAR ACTION ORDINAIRE ET ACTION SANS DROIT DE VOTE (en dollars)	0,15	0,15	0,60	0,60

NOMBRE MOYEN PONDERE TOTAL
D'ACTIONNAIRES ORDINAIRES ET D'ACTIONNAIRES SANS DROIT DE VOTE
EN CIRCULATION (en millions)

- De base	351,5	345,2	349,3	317,9
- Dilué	354,5	345,2	351,8	317,9

Bilans consolidés

Aux 31 décembre
(non vérifié) (en millions)

2003 2002

ACTIF

Actif à court terme

Encaisse et placements temporaires, montant net	6,2 \$	- \$
Débiteurs	723,8	640,4
Impôts sur les bénéficiaires et autres		
impôts à recevoir	187,4	134,0
Stocks	123,5	96,5
Frais payés d'avance et autres	172,4	163,5
Tranche à court terme des impôts futurs	304,0	138,8

1 517,3 1 173,2

Immobilisations, montant net

Immobilisations corporelles et autres	7 764,3	8 025,9
Actifs incorporels amortissables	844,7	998,5
Actifs incorporels à durée de vie indéfinie	2 954,6	2 950,1

11 563,6 11 974,5

Autres actifs

Frais reportés	610,7	729,1
Impôts futurs	626,0	1 170,3
Placements	41,9	48,1
Ecarts d'acquisition	3 118,0	3 124,6

4 396,6 5 072,1

17 477,5 \$ 18 219,8 \$

PASSIF ET CAPITAUX PROPRES

Passif à court terme

Encaisse et placements temporaires, montant net	- \$	9,0 \$
Créditeurs et charges à payer	1 294,1	1 198,8
Créditeurs et charges à payer à l'égard de la restructuration et de la réduction de l'effectif	141,0	400,4
Dividendes à payer	53,5	52,2
Facturation par anticipation et dépôts de clients	445,0	330,3
Tranche à court terme de la dette à long terme	221,1	190,3

2 154,7 2 181,0

Dette à long terme

6 469,4 8 197,4

Autres passifs à long terme

1 173,7 405,3

Impôts futurs

1 007,0 992,3

Part des actionnaires sans contrôle

10,7 11,2

Capitaux propres

Débetures convertibles	149,6	148,5
Actions préférentielles et privilégiées	69,7	69,7
Avoir des porteurs d'actions ordinaires	6 442,7	6 214,4

6 662,0

6 432,6

17 477,5 \$

18 219,8 \$

Etats consolidés des flux de trésorerie

Périodes terminées les 31 décembre (non vérifié) (en millions)	Trimestre		Période de douze mois	
	2003	2002	2003	2002
ACTIVITES D'EXPLOITATION				
Bénéfice net (perte nette)	49,6 \$	(139,2) \$	331,5 \$	(229,0) \$
Ajustements visant un rapprochement du bénéfice net (de la perte nette) et des rentrées liées aux activités d'exploitation :				
Amortissement	424,4	409,9	1 652,8	1 570,3
Impôts futurs	47,6	47,0	398,6	9,2
Gain sur remboursement par anticipation de la dette à long terme	-	(0,3)	-	(82,7)
Montant net des charges (crédits) des régimes à prestations déterminées des salariés	13,5	2,0	53,0	(9,8)
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations déterminées des salariés	(29,9)	(39,1)	(99,8)	(75,3)
Autres, montant net	7,3	1,7	44,0	(11,6)
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, déduction faite des versements en espèces	(37,9)	95,8	(259,4)	290,7
Variation nette des éléments hors caisse du fonds de roulement	(59,7)	(17,9)	23,3	279,2
Rentrées liées aux activités d'exploitation	414,9	359,9	2 144,0	1 741,0
ACTIVITES D'INVESTISSEMENT				
Dépenses en immobilisations	(435,4)	(416,2)	(1 252,7)	(1 697,9)
Produit de la vente de propriétés et d'autres actifs	11,6	0,4	51,2	8,2
Autres	2,4	35,0	3,7	(1,4)
Sorties liées aux activités d'investissement	(421,4)	(380,8)	(1 197,8)	(1 691,1)
ACTIVITES DE FINANCEMENT				
Emission d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote	24,9	18,3	86,6	92,2
Emission dans le public d'actions sans droit de vote	-	-	-	337,4
Coût de l'émission dans le public d'actions sans droit de vote	-	-	-	(14,5)
Dividendes aux actionnaires	(41,8)	(39,3)	(172,0)	(135,6)
Emission de dette à long terme	7,6	60,2	373,0	644,2
Remboursements par anticipation et à l'échéance de la dette à long terme	(71,1)	(8,3)	(1 201,7)	(901,0)
Variation des obligations à court terme (papier commercial et emprunts bancaires)	-	(3,9)	-	(84,4)
Intérêts sur débetures convertibles	(5,1)	(5,1)	(10,2)	(10,2)

Autres	(4,1)	(4,7)	(6,7)	(4,1)
Rentrées (sorties) liées aux activités de financement	(89,6)	17,2	(931,0)	(76,0)
SITUATION DE TRESORERIE				
Augmentation (diminution) de l'encaisse et des placements temporaires, montant net	(96,1)	(3,7)	15,2	(26,1)
Encaisse et placements temporaires, montant net, au début	102,3	(5,3)	(9,0)	17,1
Encaisse et placements temporaires, montant net, à la fin	6,2 \$	(9,0) \$	6,2 \$	(9,0) \$
INFORMATION SUPPLEMENTAIRE				
Intérêts versés	295,0 \$	282,9 \$	657,5 \$	675,8 \$
Intérêts reçus	26,6	24,1	41,6	24,5
Impôts sur les bénéfices (y compris les crédits d'impôt à l'investissement) (reçus) versés	(130,4) \$	(42,6) \$	(165,5) \$	(18,6) \$

TELUS Corporation
Information sectorielle

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	Communications		Mobilité	
	2003	2002	2003	2002
Produits externes	4 786,4 \$	4 989,3 \$	2 359,6 \$	2 017,4 \$
Produits intersectoriels	94,5	95,3	15,7	17,5
Total des produits d'exploitation	4 880,9	5 084,6	2 375,3	2 034,9
Charges d'exploitation	2 852,2	3 100,8	1 559,9	1 500,1
BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	2 028,7	1 983,8	815,4	534,8
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	28,3	563,4	-	6,5
BAIIA a)	2 000,4 \$	1 420,4 \$	815,4 \$	528,3 \$
Total des dépenses en immobilisations	892,8 \$	1 238,2 \$	359,9 \$	459,7 \$
BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, moins les dépenses en immobilisations	1 135,9 \$	745,6 \$	455,5 \$	75,1 \$

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	Eliminations		Chiffres consolidés	
	2003	2002	2003	2002
Produits externes	- \$	- \$	7 146,0 \$	7 006,7 \$
Produits intersectoriels	(110,2)	(112,8)	-	-
Total des produits d'exploitation	(110,2)	(112,8)	7 146,0	7 006,7
Charges d'exploitation	(110,2)	(112,8)	4 301,9	4 488,1

BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	-	-	2 844,1	2 518,6
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	-	-	28,3	569,9
BAIIA a)	- \$	- \$	2 815,8 \$	1 948,7 \$
Total des dépenses en immobilisations	- \$	- \$	1 252,7 \$	1 697,9 \$
BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, moins les dépenses en immobilisations	- \$	- \$	1 591,4 \$	820,7 \$

Trimestres terminés les 31 décembre (en millions)	Communications		Mobilité	
	2003	2002	2003	2002
Produits externes	1 182,4 \$	1 244,2 \$	643,2 \$	550,2 \$
Produits intersectoriels	23,1	22,8	4,1	4,3
Total des produits d'exploitation	1 205,5	1 267,0	647,3	554,5
Charges d'exploitation	696,5	750,4	457,3	425,9
BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	509,0	516,6	190,0	128,6
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	16,2	234,5	-	6,5
BAIIA a)	492,8 \$	282,1 \$	190,0 \$	122,1 \$
Total des dépenses en immobilisations	303,0 \$	291,0 \$	132,4 \$	125,2 \$
BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, moins les dépenses en immobilisations	206,0 \$	225,6 \$	57,6 \$	3,4 \$

Trimestres terminés les 31 décembre (en millions)	Eliminations		Chiffres consolidés	
	2003	2002	2003	2002
Produits externes	- \$	- \$	1 825,6 \$	1 794,4 \$
Produits intersectoriels	(27,2)	(27,1)	-	-
Total des produits d'exploitation	(27,2)	(27,1)	1 825,6	1 794,4
Charges d'exploitation	(27,2)	(27,1)	1 126,6	1 149,2
BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	-	-	699,0	645,2
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	-	-	16,2	241,0
BAIIA a)	- \$	- \$	682,8 \$	404,2 \$
Total des dépenses en immobilisations	- \$	- \$	435,4 \$	416,2 \$

BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, moins les dépenses en immobilisations	- \$	- \$	263,6 \$	229,0 \$
--	------	------	----------	----------

a) Selon la définition de la société, le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement ("BAIIA") correspond aux produits d'exploitation diminués des charges d'exploitation ainsi que des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif. Auparavant, la société définissait le BAIIA de manière à exclure les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif; cette définition a été modifiée pour refléter un changement dans le mode d'exploitation de la société. La société a publié de l'information au sujet du BAIIA et l'inclut dans l'information présentée, parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de ses secteurs d'exploitation et qu'il sert à déterminer si la société respecte les clauses restrictives de ses conventions d'emprunt.

Renseignements: Relations avec les médias : Nick Culo, (780) 493-7236, nick.culo(at)telus.com; Shafiq Jamal, (604) 488-1100; Relations avec les investisseurs : John Wheeler, (780) 493-7310, ir(at)telus.com; Robert Mitchell, (416) 279-3219/
(T. T.A. TU)

CO: TELUS Corporation
ST: Colombie-Britannique
IN: TLS
SU: ERN