

Le 10 février 2012

TELUS communique ses résultats du quatrième trimestre de 2011
Une forte croissance des produits tirés des services mobiles et des services filaires de transmission de données génère une croissance du résultat et des flux de trésorerie
TELUS franchit le cap du demi-million d'abonnés au service de télévision

Vancouver, C.-B. – TELUS Corporation a déclaré pour le quatrième trimestre de 2011 des produits de 2,7 G\$, une hausse de plus de 5 % par rapport à la période correspondante de l'exercice précédent. Cette augmentation résulte d'une croissance de 6,5 % des produits tirés des services mobiles et d'une croissance de 4 % des produits du secteur filaire, toutes deux attribuables à une forte progression des produits des services de transmission de données.

La Société a clos l'exercice en affichant de solides résultats du côté des abonnements pour l'ensemble de ses principales gammes de produits. TELUS a enregistré 148 000 nouveaux abonnés à ses services mobiles postpayés, au cours du quatrième trimestre, alors que l'adoption des téléphones intelligents continue de s'accélérer, entraînant un bond de 43 % des produits liés à la transmission sans fil des données. Cette hausse a plus que contrebalancé la baisse des produits des services mobiles de transmission de la voix, ce qui s'est traduit par une croissance de 1 % du produit moyen par appareil d'abonné (PMAA) des services mobiles – un cinquième trimestre consécutif de croissance du PMAA en glissement annuel. Dans le secteur filaire, la Société a enregistré 56 000 nouveaux abonnés à son service de télévision, ce qui porte à 509 000 le nombre total des abonnés. Les nouveaux abonnés à Télé OPTIK s'ajoutant aux 24 000 nouveaux abonnés au service Internet haute vitesse ont contribué à la croissance de 15 % des produits des services de transmission de données du secteur filaire.

Le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) consolidé du quatrième trimestre s'est chiffré à 874 M\$, une progression de 4 % attribuable à la croissance des produits, atténuée en partie par les coûts accrus engagés pour l'acquisition et la fidélisation des clients des services mobiles et pour appuyer la croissance de la clientèle de Télé OPTIK et Internet. Le résultat net et le résultat par action (RPA) déclarés au quatrième trimestre se sont chiffrés à 237 M\$ et 0,76 \$, respectivement, ce qui représente des gains sur douze mois de 5 % et de presque 9 %, respectivement.

Ce trimestre, les flux de trésorerie disponibles ont atteint 204 M\$, soit une hausse de 89 M\$ ou de 77 % en raison principalement d'une baisse des dépenses en immobilisations et des paiements d'intérêt et d'une hausse du BAIIA.

FAITS SAILLANTS FINANCIERS

En millions de dollars canadiens, sauf les données par action (non audités)	Trimestres clos les		Variation en %
	2011	31 décembre 2010	
Produits opérationnels	2 690	2 554	5,3
Charges opérationnelles avant amortissement	1 816	1 713	6,0
BAIIA ⁽¹⁾	874	841	3,9
Résultat net ⁽²⁾	237	226	4,9
Résultat par action (RPA), de base ⁽²⁾⁽³⁾	0,76	0,70	8,6
Dépenses en immobilisations	512	564	(9,2)
Flux de trésorerie disponibles ⁽⁴⁾	204	115	77
Total des connexions clients ⁽⁵⁾	12,73	12,25	3,9

- (1) Bénéfice avant les intérêts, les impôts et l'amortissement (« BAIIA »). Se reporter à la section 6.1 du Rapport de gestion du quatrième trimestre de 2011.
- (2) Le résultat net et le résultat par action pour les quatrièmes trimestres de 2011 et de 2010 comprenaient des ajustements favorables liés à l'impôt sur le résultat d'environ 10 M\$ ou de 0,03 \$ par action.
- (3) Le RPA pour le quatrième trimestre de 2011 comprend une incidence négative d'environ 0,02 \$ par action en raison principalement de la perte de valeur d'un investissement détenu pour la vente.
- (4) Pour la définition, se reporter à la section 6.2 du Rapport de gestion du quatrième trimestre de 2011.
- (5) Total des abonnés aux services mobiles, des lignes d'accès au réseau, des clients du service Internet et des abonnés du service TELUS TV (service de télévision par IP et service de télévision par satellite).

En 2011, le total des connexions clients a augmenté de 475 000 (378 000 en 2010), s'établissant à plus de 12,7 millions, en raison de la croissance soutenue du nombre d'abonnés aux services sans fil comprenant une augmentation du total de clients des services filaires de 107 000. Il s'agit de la première augmentation annuelle du total des clients des services filaires depuis 2004, un résultat remarquable découlant du succès des investissements stratégiques de TELUS dans son réseau à large bande.

Darren Entwistle, président et chef de la direction de TELUS, a déclaré : « Les résultats affichés par TELUS au quatrième trimestre et pour l'ensemble de l'exercice 2011 reflètent la réussite de notre stratégie d'investissement dans notre technologie à large bande ainsi que la satisfaction des clients qui utilisent nos services sans fil, notre service de télévision ainsi que nos services Internet haute vitesse. Grâce à cette stratégie, nous avons assisté à une hausse substantielle de 26 % des nouvelles connexions clients avec 475 000 ajouts en 2011. Cette hausse a généré une excellente croissance annuelle des produits et des résultats, puisque nous avons franchi le cap des 10 G\$ de produits. Notre bénéfice net s'est élevé à 1,2 G\$ soit une augmentation de 15,5 %. En outre, nos flux de trésorerie annuels disponibles de près de 1 G\$ soutiennent notre modèle de croissance des dividendes pour le futur, lequel a permis à nos actionnaires de bénéficier d'une hausse de dividende de 10,5 % en 2011. »

« Le lancement aujourd'hui de notre réseau LTE (de l'anglais Long Term Evolution) de quatrième génération (4G) dans les principaux marchés urbains au Canada montre que nous restons déterminés à offrir aux clients de TELUS la meilleure expérience qui soit en matière de services mobiles », a ajouté M. Entwistle. « Nous avons lancé un réseau dûment testé et trois appareils de prochaine génération que les clients attendaient – une tablette Samsung LTE, un téléphone intelligent LG LTE une clé Internet mobile LTE de Novatel. Nous prévoyons offrir d'autres appareils et élargir la couverture de notre réseau 4G LTE pour joindre plus de 25 millions de Canadiens d'ici la fin de 2012. »

Robert McFarlane, vice-président à la direction et chef des services financiers de TELUS, a déclaré : « Les produits d'exploitation annuels et le BAIIA affichés par TELUS pour l'exercice 2011 ont progressé de 6 % et de près de 4 %, respectivement. Ces résultats ont été générés par notre forte croissance des produits tirés des services mobiles et des services filaires de transmission de données. Les produits et les résultats que nous déclarons aujourd'hui sont conformes à nos dernières prévisions publiées en décembre. Il convient de souligner que nous avons atteint sept des huit cibles annuelles que nous nous étions fixées il y a plus d'un an pour 2011. »

M. McFarlane a ajouté : « Compte tenu de notre situation financière saine, nous avons effectué une cotisation discrétionnaire au régime de retraite de 100 M\$ en janvier 2012 afin de conserver le financement du régime de retraite dans une position solide, une des meilleures parmi les entreprises canadiennes. »

La Société a confirmé les objectifs consolidés et sectoriels de 2012 qu'elle avait annoncés à la mi-décembre.

Le présent communiqué contient des énoncés au sujet de futurs événements et résultats financiers et opérationnels prévus par TELUS qui sont de nature prospective. Par nature, ces énoncés prospectifs obligent la Société à formuler des hypothèses et des prévisions et comportent des risques et des incertitudes. Il existe un risque non négligeable faisant en sorte que les énoncés prospectifs pourraient se révéler inexacts. Les lecteurs devraient faire preuve de prudence et ne pas se fier indûment à ces énoncés, puisque divers facteurs pourraient faire en sorte que les événements et les résultats futurs réels diffèrent grandement de ceux qui sont formulés dans les énoncés prospectifs. Par conséquent, le présent communiqué est assujéti à la limitation de responsabilité et est publié sous réserve des hypothèses (y compris les hypothèses visant les cibles pour l'exercice 2012 et le plan de déploiement de la technologie LTE), des réserves et des facteurs de risque (y compris ceux relatifs aux augmentations de dividendes semestrielles pour 2013 et aux objectifs du chef de la direction sur trois ans portant sur la croissance du RPA et des flux de trésorerie disponibles pour 2013) mentionnés dans le rapport de gestion faisant partie du rapport annuel 2010 et dans les rapports trimestriels de 2011. Sauf si des lois l'y obligent, TELUS décline toute intention ou obligation de mettre à jour ou de modifier ses énoncés prospectifs et TELUS se réserve le droit de modifier, en tout temps et à sa seule discrétion, sa pratique actuelle relative à la mise à jour de ses cibles et prévisions annuelles.

FAITS SAILLANTS DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES

Services mobiles de TELUS

- Les produits externes tirés des services mobiles ont augmenté de 87 M\$ ou 6,5 % et ont totalisé 1,42 G\$ au quatrième trimestre de 2011, comparativement à la période correspondante de l'exercice précédent. Cette croissance découle de l'augmentation du nombre d'abonnés et de la progression des produits moyens par client liée à la transmission des données.
- Les produits liés à la transmission de données ont atteint 466 M\$ ce trimestre, soit une hausse de 140 M\$ ou de 43 %. Le PMAA lié aux données a augmenté de 5,64 \$ ou 35 % et s'est chiffré à 21,65 \$. Ces hausses sont attribuables à l'adoption soutenue des téléphones intelligents et des forfaits de données connexes, aux ventes accrues d'appareils Internet mobiles et de tablettes, ainsi qu'à la hausse des produits tirés de l'itinérance.
- Le PMAA combiné a augmenté de 0,60 \$ ou de 1,0 % et s'est chiffré à 59,08 \$, une croissance de 35 % du PMAA lié aux données ayant plus que contrebalancé un recul de 12 % du PMAA généré par les services de transmission de la voix. Il s'agit du cinquième trimestre consécutif de croissance en glissement annuel du PMAA.
- Le total de 129 000 nouveaux abonnés nets aux services mobiles était de 8,4 % supérieur au nombre enregistré pour la période correspondante de l'exercice précédent, et a inclus 148 000 abonnés aux services postpayés ainsi qu'une perte de 19 000 abonnés aux services prépayés compris dans le PMAA. Les ajouts nets d'abonnés aux services postpayés ont été en

hausse de 36 % par rapport à l'exercice précédent, malgré environ 10 000 désactivations ce trimestre résultant de la perte d'un contrat de service de faible PMAA avec le gouvernement fédéral au profit d'un concurrent. Le nombre total des abonnés aux services mobiles est de 7,3 millions, en hausse de 5,3 % par rapport à l'exercice précédent, et la proportion d'abonnés aux services postpayés à valeur élevée est passée à 83,5 %, une augmentation de 1,7 point.

- Les téléphones intelligents ont représenté 74 % des nouveaux abonnés bruts aux services postpayés au quatrième trimestre, contre 46 % l'an dernier. Les abonnés aux services liés aux téléphones intelligents comptent maintenant pour 53 % du nombre total d'abonnés aux services postpayés, comparativement à 33 % il y a un an.
- Les coûts de rétention exprimés en pourcentage des produits du réseau ont reculé de 60 points de base à 13,6 %, car les produits du réseau ont progressé alors que les coûts de rétention sont restés relativement stables.
- Le coût d'acquisition par ajout brut d'abonné s'est élevé à 421 \$, une hausse de 8,5 % sur douze mois attribuable au financement accru par appareil découlant des ventes plus importantes de téléphones intelligents plus chers et de la dynamique concurrentielle.
- Le taux de désabonnement mensuel combiné a reculé de 5 points de base en glissement annuel pour se fixer à 1,67 %, ce qui s'explique par un désabonnement plus faible pour les téléphones intelligents et par la réussite des investissements de rétention. Malgré la perte d'un contrat avec le gouvernement fédéral qui a représenté une contribution de 7 points de base au taux de désabonnement ce trimestre, ce taux est resté inchangé par rapport aux deuxième et troisième trimestres de 2011 alors que, historiquement, les désabonnements augmentent au cours de la deuxième moitié de l'année civile.
- Le BAIIA tiré des services mobiles a atteint 500 M\$, en hausse de 29 M\$, ou de 6,2 %. La marge du BAIIA de 34,9 % a été relativement stable par rapport à l'an dernier.
- Les flux de trésorerie simples (BAIIA moins les dépenses en immobilisations) se sont établis à 332 M\$ pour le trimestre, une hausse de 53 M\$ attribuable à la croissance du BAIIA et à la baisse des dépenses en immobilisations, malgré les investissements liés au réseau LTE.

Services filaires de TELUS

- Les produits externes tirés des services filaires ont augmenté de 49 M\$ ou de 4 % et se sont chiffrés à 1,27 G\$ au quatrième trimestre de 2011, comparativement à la période correspondante de l'exercice précédent. Cette croissance a été générée par la hausse des produits des services de transmission de données, partiellement contrebalancée par le recul des produits tirés des services locaux et interurbains.
- Les produits découlant des services de transmission de données et de la vente d'équipement ont augmenté de 89 M\$, ou de 15 %, soutenus par la forte croissance du nombre d'abonnés à TELUS TV, par la croissance des services Internet et des services de transmission de données améliorés, incluant d'importants contrats d'entreprises, par l'augmentation des ventes d'équipement de transmission de données, ainsi que par la hausse des produits tirés des services gérés à l'intention du marché des affaires (centres d'appel).
- Le nombre de nouveaux abonnés au service TELUS TV pour le trimestre a atteint le chiffre record de 56 000, en hausse de 17 % par rapport à la période correspondante de l'exercice précédent, ce qui s'explique par le succès de Télé OPTIK. Le nombre d'abonnés au service TELUS TV, soit 509 000, a progressé de 62 % en glissement annuel.
- Le nombre net de nouveaux abonnés au service Internet à haute vitesse s'est établi à 24 000, soit 33 % de plus qu'il y a un an, grâce à l'effet d'entraînement des ventes du service Télé OPTIK, ainsi qu'à l'expansion soutenue des services à large bande.
- Le nombre total de lignes d'accès au réseau s'est fixé à 3,6 millions, en baisse de 3,9 % par rapport à l'exercice précédent, ce qui représente le taux de décroissance le plus lent en près de trois ans. Le nombre de lignes résidentielles a diminué de 6,4 %, en raison de la concurrence et du remplacement technologique en faveur du sans-fil et d'Internet. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau de 37 000 sont inchangées par rapport à l'exercice précédent. Les pertes de lignes commerciales d'accès au réseau ont été de 11 000, ce qui est imputable à la concurrence

soutenue sur le marché des petites et des moyennes entreprises ainsi qu'à la conversion des services traditionnels de transmission de la voix aux services IP.

- Le BAIIA des services filaires a atteint 374 M\$, en hausse de 4 M\$ ou 1,1 % grâce à la baisse des coûts de restructuration par rapport à l'exercice précédent, partiellement contrebalancée par le recul actuel des services traditionnels de transmission de la voix générant une marge plus élevée, recul qui n'a pas été totalement compensé par la croissance de services de transmission de données générant une marge plus faible. La marge du BAIIA a atteint 28,6 %, une baisse de 80 points de base comparativement à la période correspondante de l'exercice précédent.
- Les flux de trésorerie simples ont augmenté, se chiffrant à 30 M\$ pendant le trimestre en raison principalement d'une réduction des dépenses en immobilisations.

FAITS NOUVEAUX CONCERNANT L'ENTREPRISE

TELUS lance ses services mobiles 4G LTE dans l'ensemble du Canada

Début février, TELUS a lancé les services 4G LTE dans les principales villes du Canada. Le service LTE est dorénavant offert dans les villes suivantes : Vancouver, Calgary, Edmonton, Toronto et la grande région de Toronto, Kitchener, Hamilton, Waterloo, Guelph, Belleville, Ottawa, Montréal, Québec, Halifax et Yellowknife. Les clients de TELUS peuvent faire l'expérience de la puissance du réseau 4G LTE de TELUS au moyen de la populaire tablette Samsung Galaxy Tab 8.9 LTE, du téléphone intelligent LG Optimus LTE ou de la clé Internet mobile Ovation MC679 4G LTE de Novatel. Le Samsung Galaxy Note compatible 4G LTE sera par ailleurs disponible le 14 février.

Le réseau 4G LTE de TELUS offre aux clients des vitesses de téléchargement rapide sans fil allant de 12 à 25 mégabits par seconde (Mbit/s) (la vitesse de téléchargement maximale selon les données du fabricant peut atteindre 75 Mbit/s). Les clients de TELUS qui utilisent les services 4G LTE de TELUS peuvent maintenant profiter de temps de téléchargement plus courts quand ils naviguent sur le Web, lisent leurs courriels, enregistrent les dernières chansons ou regardent des films sans frais supplémentaires. Fait important, si les clients de TELUS se déplacent hors des zones de couverture du réseau 4G LTE, ils passeront de façon transparente du réseau 4G LTE au réseau 4G HSPA+, sans perturbation du service. TELUS continuera d'étendre les zones de couverture du réseau 4G LTE de façon à atteindre plus de 25 millions de Canadiens d'ici la fin de 2012 et offrira les nouveaux appareils compatibles avec la technologie 4G LTE dès qu'ils seront disponibles.

Télé OPTIK de TELUS étend la portée de ses services à un plus grand nombre de communautés et offre plus de chaînes et de nouveaux services

Télé OPTIK continue d'étendre sa portée à un plus grand nombre de communautés, ajoute de nouvelles chaînes et lance de nouveaux services.

Les clients de TELUS résidant à Kamloops et à Penticton ont été les premiers à avoir la chance de découvrir Télé OPTIK quand le service est arrivé dans leur région en octobre et en décembre, respectivement. En décembre, OPTIK a fait encore mieux en proposant une sélection d'applications de télévision sur IP, dont TumbleBooks TV, qui permet aux parents et à leurs jeunes enfants d'avoir accès à des livres interactifs instructifs et divertissants avec une fonction de lecture vidéo facile à utiliser pour les enfants. Par ailleurs, TELUS offre l'application Black's Photo sur Télé OPTIK, qui permet aux clients de partager leurs photos numériques avec leurs amis et leur famille sur leur écran de télévision. Plusieurs nouvelles chaînes ont également fait leur apparition à Télé OPTIK pendant le trimestre, dont FX Canada, Hollywood Suite HD, The Food Network HD, HGTV HD, History HD, Mendhi HD, Bollywood Times HD, et la toujours populaire Firelog HD.

TELUS se prépare à tirer parti des avantages prometteurs de la télévision sur IP (télévision diffusée sur un réseau utilisant le protocole Internet) afin de transformer l'expérience des téléspectateurs et

de faire en sorte que leur domicile soit réellement branché au moyen des nouvelles technologies. En février, TELUS a lancé deux nouvelles fonctions pour Télé OPTIK : contrôle par le geste et la voix pour Télé OPTIK sur Xbox + Kinect et *OPTIK on the go*. TELUS est le premier fournisseur de services de télévision au monde qui offre la navigation par la voix et le geste sur des émissions en direct et enregistrées grâce à une version évoluée de Télé OPTIK pour Xbox 360, qui tire parti du capteur Kinect de la Xbox. En outre, les abonnés à Télé OPTIK de TELUS peuvent maintenant profiter d'une nouvelle application appelée *OPTIK on the go*. Elle permet aux clients de visionner une sélection d'émissions et de films de la Télévision sur demande sur leurs appareils mobiles, leurs tablettes et leurs ordinateurs portables chez eux et dans leurs déplacements.

Le ministère de la Défense nationale prolonge son contrat de service avec TELUS jusqu'en 2016

Au début de 2012, le ministère de la Défense nationale (MDN) a exercé l'option lui permettant de prolonger son contrat de services des réseaux mondiaux avec TELUS pour une durée de quatre ans, soit jusqu'en juin 2016, pour une valeur de plus de 250 M\$. TELUS fournit des services de télécommunications gérés, y compris la transmission de la voix, de données et de vidéos de même que des solutions IP au ministère de la Défense nationale, au Canada et à l'étranger.

TELUS développe ses infrastructures de communications sans fil dans les régions rurales de la Colombie-Britannique

Au quatrième trimestre, TELUS a investi 6,9 M\$ dans l'installation de huit nouvelles stations de base afin de fournir des services Internet haute vitesse et de transmission sans fil 4G de la voix aux communautés de la Colombie-Britannique ainsi que dans la couverture sans fil d'importants tronçons de route. Ces projets résultent d'un contrat de services de télécommunications de 10 ans, d'une valeur de un milliard de dollars, passé avec la province de la Colombie-Britannique en 2011. Selon les termes de ce contrat, TELUS mettra en place un service sans fil le long d'un corridor routier de 1 700 km au cours des cinq prochaines années et amènera des câbles à fibre optique directement dans près de 450 écoles de la province.

L'étude TELUS-Rotman sur la sécurité des TI réalisée en 2011 fait état d'attaques informatiques de plus en plus sophistiquées

En octobre, TELUS et la Rotman School of Management ont publié leur quatrième étude annuelle sur la sécurité des TI au Canada. L'étude a révélé que si le nombre des brèches informatiques est généralement en baisse, l'augmentation de l'informatique mobile et la sophistication des attaques sont la source de nouvelles préoccupations et une attaque sur trois vise un gain financier. Le sondage de l'étude a été réalisé auprès de 600 professionnels canadiens des TI dans les secteurs gouvernementaux, publics et privés, ce qui a permis à TELUS et à Rotman d'avoir un meilleur tableau de la sécurité des TI au Canada, en particulier en ce qui a trait aux tendances émergentes des brèches, des menaces et de la préparation.

Huawei, TELUS et l'Université Carleton inaugurent un centre de recherche en infonuagique

En janvier, le Huawei-TELUS Innovation Centre for Enterprise Cloud Services (centre Huawei-TELUS d'innovation en infonuagique d'entreprise) a ouvert ses portes à l'Université Carleton à Ottawa. Le centre a été créé grâce à un investissement de 1,4 M\$ de Huawei et de TELUS. Aménagé dans le nouvel immeuble de génie de l'Université Carleton, le centre est un lieu voué à la recherche de pointe en infonuagique. Il permettra aux étudiants, aux professeurs et à l'industrie d'étudier des problèmes concrets touchant l'infonuagique d'entreprise, comme la gestion de l'informatique, le stockage à la demande et les ressources de réseau, la mise en réseau des centres de données, l'extensibilité, la continuité des affaires et la sécurité.

Darren Entwistle reçoit le prix *T. Patrick Boyle Founder's Award* de l'Institut Fraser

En novembre, Darren Entwistle, président et chef de la direction de TELUS, a reçu le prix *T. Patrick Boyle Founder's Award* de l'Institut Fraser. M. Entwistle a été récompensé pour la manière exemplaire dont il dirige TELUS. TELUS a été reconnue pour sa marque primée, pour le

rendement impressionnant de ses actions, pour son dévouement à la cause de la transformation du système de soins de santé ainsi que pour l'enthousiasme et la détermination dont fait preuve la Société pour rester fidèle à sa philosophie (« Nous donnons où nous vivons »). L'Institut Fraser, organisation indépendante canadienne qui se consacre à la recherche et l'éducation dans le domaine économique et social, remet ce prix chaque année afin de souligner les réalisations hors pair d'un dirigeant d'entreprise canadien en entrepreneuriat, en promotion des marchés libres et en activités philanthropiques auprès des entreprises sans but lucratif du secteur privé.

Une vice-présidente de TELUS nommée spécialiste du marketing de l'année par le magazine *Strategy*

En décembre, Anne-Marie LaBerge, vice-présidente, Marque et Communications marketing consommateurs, à TELUS, a été nommée spécialiste du marketing de l'année par le magazine *Strategy*. Ce prix a été décerné à Mme LaBerge pour avoir fait preuve de leadership, de créativité et d'esprit d'innovation et pour avoir propulsé la marque TELUS vers de nouveaux sommets. Selon le magazine *Strategy*, Anne-Marie LaBerge a contribué à bâtir une marque qui possède une identité unique et qui a créé un lien affectif indéniable avec les Canadiens, tout en respectant la promesse de la marque TELUS (« Le futur est simple »). Mme LaBerge fait également partie des 10 lauréates des Prix Femmes d'affaires du Québec 2011. Présentés par le Réseau des Femmes d'affaires du Québec, ces prix récompensent les femmes exceptionnelles qui ont contribué de manière remarquable à l'essor de la société québécoise.

L'ICCA décerne un prix d'excellence en information d'entreprise à TELUS

En décembre, TELUS a remporté les grands honneurs du Concours des meilleurs rapports d'entreprise 2011 organisé par l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA). TELUS a mérité cette récompense pour la deuxième année de suite et a reçu le Grand prix d'excellence quatre fois au cours des cinq dernières années. La Société a également remporté deux autres récompenses de l'ICCA, soit une mention d'honneur dans la catégorie Information sur le développement durable et le prix de la catégorie Communications et médias.

TELUS remporte de nombreux prix en matière de formation et est reconnue comme un employeur de choix

Au cours du quatrième trimestre, TELUS a reçu un prix BEST, qui est la plus haute distinction décernée par l'American Society of Training and Development's (ASTD) pour l'excellence en matière de formation d'entreprise. Seulement 32 entreprises reçoivent une telle distinction chaque année à l'échelle mondiale. TELUS est la seule société canadienne à avoir remporté ce prix plus de deux fois et l'une des six entreprises mondiales ayant mérité cette récompense six fois. Les prix BEST de l'ASTD constituent le programme de récompense le plus rigoureux et le plus convoité de l'industrie de la formation. Ils sont décernés aux entreprises qui démontrent une réussite globale pour ce qui est d'assurer la formation et le perfectionnement de leurs employés en fonction de critères clairement en phase avec les objectifs opérationnels axés sur l'exécution de la stratégie.

Également au cours du trimestre, TELUS a été classée dans la liste des 100 meilleurs employeurs du Canada en 2012. Pour une troisième année consécutive, TELUS obtient d'excellents résultats pour ses programmes et ses initiatives en lien avec la formation et le perfectionnement des compétences, l'engagement communautaire, la mobilisation des membres de l'équipe ainsi que les avantages sociaux et la rémunération. Les responsables du concours des 100 meilleurs employeurs du Canada ont également classé TELUS sur la liste des meilleurs employeurs pour les jeunes Canadiens en 2012 en fonction de huit critères caractérisant les milieux de travail exceptionnels.

Le magazine *Workforce Management* décerne le prix Optimas 2011 à TELUS

En décembre, le magazine *Workforce Management*, importante publication du secteur des ressources humaines en Amérique du Nord, a remis le prix Optimas 2011 à TELUS. TELUS est la première entreprise de télécommunications canadienne ainsi récompensée. Le prix a été décerné

à TELUS pour la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion des effectifs qui transforme les capacités de prestation à l'égard de ses services filaires résidentiels (Ma Maison TELUS). TELUS a été récompensée dans la catégorie Avantage concurrentiel (*Competitive Advantage*) pour avoir apporté un changement qui a permis à la Société de répondre à la demande croissante dont son service Télé OPTIK fait l'objet. Ce prix reconnaît l'importance que TELUS accorde à la recherche de solutions qui continuent de favoriser la prestation d'un service exceptionnel aux clients et d'assurer la meilleure expérience client qui soit.

TELUS reçoit le *Gold Stevie Award* pour ses communications en matière de responsabilité sociale

En décembre, TELUS a reçu le prestigieux *Gold Stevie Award* de 2011 et deux mentions honorables des prix Stevie pour ses communications internes qui mettent en valeur la philosophie de la Société (« Nous donnons où nous vivons ») et les efforts déployés par TELUS International en ce qui a trait à la responsabilité sociale d'entreprise. TELUS a reçu le « Stevie d'Or » (*Gold Stevie*) dans la catégorie des communications internes et des communications avec les employés pour la vidéo réalisée en lien avec la Journée du bénévolat de TELUS à Manille; une mention honorable dans la catégorie des communications internes et des communications avec les employés pour la vidéo réalisée en lien avec la Journée du bénévolat de TELUS en Amérique latine; et une mention honorable dans la catégorie des communications qui poussent à l'action (*Motivational*) pour la vidéo « *Incite à donner* » de TELUS. Depuis 2002, les *Gold Stevie Awards* sont remis dans plus de 60 pays aux organisations et aux personnes qui s'illustrent dans le monde des affaires.

TELUS International organise une Journée du bénévolat et crée un comité d'investissement communautaire au Salvador

En novembre, TELUS International a organisé pour une troisième année sa Journée du bénévolat de TELUS au Salvador, au cours de laquelle plus de 1 200 membres de l'équipe ont construit des salles de classe et rénové une école locale. La Société a également créé le Comité d'investissement communautaire de TELUS au Salvador, présidé par Carlos Quintanilla Schmidt, ancien vice-président du Salvador. À compter de 2012, le comité fournira un financement annuel de 100 000 \$ à des organismes locaux qui soutiennent des projets destinés aux jeunes et des initiatives communautaires visant à améliorer les conditions de vie, à assurer l'accès à l'éducation et à stimuler les possibilités d'emploi en encourageant l'entrepreneuriat.

Les comités d'investissement communautaire de TELUS soutiennent les organisations caritatives canadiennes qui viennent en aide aux jeunes

En décembre, TELUS a annoncé que des organisations caritatives locales qui viennent en aide aux jeunes de Vancouver, de Calgary, d'Edmonton et d'Ottawa ont reçu un soutien financier essentiel de leur comité d'investissement communautaire de TELUS respectif cette année. La contribution de ces quatre comités d'investissement communautaire, qui totalise 2,2 M\$ en 2011, a permis de soutenir plus de 150 organisations locales qui se consacrent à assurer la formation des jeunes et à leur fournir les moyens de développer leur plein potentiel.

Les comités d'investissement communautaire de TELUS reposent sur un modèle novateur qui permet de remettre la prise de décisions entre les mains des dirigeants locaux qui sont ceux qui connaissent le mieux leur collectivité. Les onze comités d'investissement communautaire de TELUS exercent une influence positive d'un bout à l'autre du Canada, soit à Victoria, à Vancouver, à Edmonton, à Calgary, à Toronto, à Ottawa, à Montréal, à Rimouski, à Québec, dans les provinces de l'Atlantique et, depuis peu, dans la région de Thompson Okanagan, en Colombie-Britannique. Depuis leur création en 2005, les comités d'investissement communautaire ont remis 30 M\$ à des organismes de bienfaisance locaux et soutenu plus de 2 300 projets communautaires.

TELUS agit conformément à sa philosophie « Nous donnons où nous vivons » avec sa campagne Passez au rose ainsi que ses programmes Appareils pour cause et Télé pour la cause

En octobre, TELUS a donné le coup d'envoi à sa campagne Passez au rose visant à recueillir des fonds pour la Fondation canadienne du cancer du sein (FCCS). TELUS a remis 25 \$ à la FCCS au nom de chaque client qui achète un appareil BlackBerry Curve rose neuf et un montant additionnel de 5 \$ pour chaque achat d'accessoires de téléphones roses sélectionnés. Les Canadiens étaient également invités à visiter la page Facebook de TELUS et à créer leur propre Réseau rose en ligne, soit une galerie de photos à partager avec leurs meilleurs amis. Pour chaque nouvelle galerie de photos ainsi créée, TELUS a remis un montant additionnel de 1 \$ à la FCCS. La campagne, qui s'est poursuivie jusqu'à la fin de l'année, a permis d'amasser 400 000 \$.

Les programmes Appareils pour la cause et Télé pour la cause de TELUS continuent de soutenir les organismes de bienfaisance locaux au nom des nouveaux clients de TELUS. Au cours du quatrième trimestre, TELUS a lancé des programmes d'une durée de six mois visant à remettre 100 \$ à des organismes de bienfaisance locaux de diverses collectivités pour chaque client qui s'abonne au service Télé OPTIK ou qui achète un téléphone intelligent. À Abbotsford, TELUS et les nouveaux abonnés de Télé OPTIK recueillent des fonds pour la Canuck Place Children's Hospice et les familles qu'elle sert partout dans la vallée du Fraser. À Victoria, les fonds sont recueillis pour la Fondation David Foster qui vient en aide aux familles d'enfants nécessitant une greffe d'organe. À Lethbridge, les dons sont remis à la bibliothèque mobile de la bibliothèque publique de Lethbridge. TELUS remettra 100 \$ pour chaque nouveau client qui met en service un téléphone intelligent dans les collectivités suivantes : à Cranbrook, pour la campagne de mammographie numérique « A Clear View » de la East Kootenay Foundation for Health; à Trail, pour la campagne de mammographie numérique « Let's be Clear » de la KBRH Health Foundation; et à Chilliwack, pour la construction de la bibliothèque Sardis.

Déclarations de dividendes

Le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de cinquante-huit cents (0,58 \$) canadiens par action sur les actions ordinaires émises et en circulation de la Société et un dividende de cinquante-huit cents (0,58 \$) canadiens par action sur les actions sans droit de vote émises et en circulation de la Société, payables le 2 avril 2012 aux porteurs inscrits à la clôture des marchés le 9 mars 2012.

Le montant de ces dividendes trimestriels est le même que pour le trimestre précédent, mais représente une hausse de 5,5 cents, ou 10,5 %, par rapport aux dividendes de 52,5 cents versés il y a un an en avril 2011.

- 30 -

Relations avec les médias :
Shawn Hall
604-619-7913
shawn.hall@telus.com

Relations avec les investisseurs :
Robert Mitchell
647-837-1606
ir@telus.com

Accès à l'information sur les résultats trimestriels

Les investisseurs, les représentants des médias et toute autre personne intéressée peuvent consulter ce communiqué sur les résultats trimestriels, le rapport de gestion, les diapositives sur les résultats trimestriels, la version audio et la transcription de la conférence téléphonique à l'intention des investisseurs, ainsi que les renseignements financiers supplémentaires et la version intégrale de notre rapport annuel 2010 sur notre site Web à telus.com/investors (en anglais seulement).

La **conférence téléphonique** de TELUS pour le quatrième trimestre, **fixée au 10 février 2012 à 11 h (HNE)**, comprendra un exposé suivi d'une période de questions avec les analystes. Les parties intéressées peuvent accéder à la webdiffusion à telus.com/investors. Un enregistrement sera accessible par téléphone du 10 au 24 février (composer le 1-855-201-2300, puis le numéro de réservation 695606 suivi du carré). La webdiffusion sera également archivée à telus.com/investors, et on pourra consulter la transcription de la conférence téléphonique après quelques jours ouvrables.

TELUS

TELUS (TSX : T, T.A; NYSE : TU) est l'une des plus importantes sociétés de télécommunications au Canada, grâce à des produits d'exploitation annuels de 10,4 G\$ et à 12,7 millions de connexions clients, dont 7,3 millions d'abonnés à des services mobiles, 3,6 millions de lignes d'accès pour réseau filaire, 1,3 million d'abonnés à des services Internet et plus de 500 000 clients de TELUS TV. Dirigée depuis 2000 par le président et chef de la direction, Darren Entwistle, TELUS offre une gamme complète de produits et de services de communication mobile et filaire, notamment des services mobiles, des services de transmission de données et de la voix, des services IP, des services de télévision et des services vidéo et de divertissement.

Fidèles à leur objectif consistant à donner dans les collectivités, TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont versé plus de 260 M\$ à de nombreux organismes caritatifs et sans but lucratif, et offert 4,2 millions d'heures de bénévolat dans les communautés depuis 2000. Onze comités d'investissement communautaire d'un bout à l'autre du pays dirigent les initiatives philanthropiques de TELUS. TELUS a eu l'insigne honneur d'être désignée l'entreprise philanthropique la plus remarquable au monde en 2010 par l'Association of Fundraising Professionals, devenant ainsi la première entreprise canadienne à recevoir cette marque de reconnaissance internationale.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur TELUS, veuillez consulter le site telus.com.

TELUS CORPORATION

Analyse par la direction des activités opérationnelles

Quatrième trimestre de 2011

Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent document contient des énoncés prospectifs portant sur des événements futurs ainsi que sur le rendement financier et le rendement opérationnel futurs de TELUS Corporation (« TELUS » ou la « société » et, dans les cas où le contexte de la description narrative le permet ou l'exige, ses filiales). De par leur nature, les énoncés prospectifs peuvent faire l'objet de risques et d'incertitudes et ils exigent de la part de la société qu'elle émette des hypothèses. Il existe un risque considérable que les hypothèses, les prédictions ou les autres énoncés prospectifs se révèlent inexacts. Les lecteurs sont ainsi mis en garde de ne pas se fier indûment à ces énoncés car un certain nombre de facteurs pourraient faire en sorte que le rendement, les conditions, les actions et les événements futurs réels diffèrent considérablement des objectifs, des attentes, des estimations ou des intentions exprimés dans les énoncés prospectifs. Sauf dans les cas exigés par la loi, la société n'a pas l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs, et elle se réserve le droit de modifier, à tout moment et à son gré, sa pratique courante qui consiste à présenter des mises à jour de ses objectifs et de ses indications pour l'exercice. Les objectifs pour l'exercice 2012 et les hypothèses connexes sont décrits aux *rubriques 1.4* et *1.5*. Les facteurs pouvant faire en sorte que le rendement réel diffère considérablement du rendement prévu incluent, sans toutefois s'y limiter :

- La concurrence, y compris l'intense rivalité concurrentielle touchant tous les services de la part des entreprises de télécommunications titulaires, des nouveaux exploitants offrant des services mobiles, des câblodistributeurs, d'autres entreprises de communications et des entreprises offrant des services OTT (d'après l'anglais *over-the-top*) émergents; davantage de concurrence au chapitre des tarifs et des marques; la capacité de TELUS à offrir une expérience client améliorée; les taux de croissance au sein de l'industrie, y compris les gains au chapitre de la pénétration du marché des services mobiles; les pertes de lignes d'accès au réseau; les ajouts d'abonnés et la fidélisation des abonnés aux services mobiles, à TELUS TV^{MD} et au service Internet OPTIKTM; les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés; les pressions sur les produits mensuels moyens par appareil d'abonné (les « PMAA ») des services mobiles telles que la tendance favorisant les tarifs fixes pour les services de transmission de la voix et de données, y compris les forfaits interurbains liés aux services de transmission de la voix, et la disponibilité croissante des réseaux Wi-Fi permettant la transmission de données; les niveaux de ventes de téléphones intelligents et les niveaux de financement connexes; la capacité d'obtenir et d'offrir du contenu de données au moyen de divers appareils sur les plateformes mobiles et de télévision.
- Le remplacement de la technologie, y compris l'utilisation réduite et la banalisation accrue des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix traditionnels; l'accroissement du nombre de foyers qui utilisent uniquement des services téléphoniques mobiles; la baisse continue et accélérée des PMAA tirés des services mobiles de transmission de la voix, notamment le remplacement de la technologie en faveur de la messagerie textuelle et des applications OTT telles que Skype; les services IP OTT qui pourraient cannibaliser les services de télévision et de divertissement.
- La technologie, y compris la demande des abonnés visant les services de transmission de données qui pourrait poser des problèmes au chapitre de la capacité du réseau mobile, des niveaux de service et de la capacité spectrale; le recours à des systèmes et à la technologie de l'information; les options au chapitre des technologies liées à l'accès large bande et aux services mobiles et les plans relatifs au lancement; le choix des fournisseurs et la capacité de ces derniers à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à leur égard; le taux de concentration et de pénétration sur le marché des fournisseurs d'appareils mobiles; les nouvelles technologies et l'évolution de ces technologies; les avantages prévus et le rendement des technologies sans fil HSPA+ (d'après l'anglais *high speed packet access plus*) à deux canaux et LTE (d'après l'anglais *long term evolution*); la dépendance envers l'acquisition de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz aux fins de la stratégie de lancement de la technologie LTE dans les zones rurales; le déploiement et l'exploitation fructueuse de nouveaux réseaux mobiles ainsi que le lancement réussi de nouveaux produits (tels que les appareils fondés sur la nouvelle technologie LTE et les tablettes), de nouveaux services et systèmes de soutien; la fiabilité du réseau et la gestion des changements; la mise à niveau réussie de la technologie sur laquelle se fonde TELUS TV.
- La croissance et les fluctuations de l'économie, y compris la vigueur et la persistance de la reprise économique au Canada, qui pourrait être touchée par des faits nouveaux d'ordre économique aux États-Unis, en Europe, en Asie et ailleurs; les taux d'intérêt futurs ainsi que le rendement et la capitalisation des régimes de retraite.
- Les dépenses d'investissement en 2012 et au cours des exercices ultérieurs, en raison des initiatives de la société liées aux services à large bande filaires, de la stratégie de déploiement de futures technologies mobiles, y compris la technologie LTE, et des futures enchères de licences de spectre tenues par Industrie Canada, y compris celles concernant les bandes de fréquence de 700 MHz et de 2,5/2,6 GHz.
- Les exigences en matière de financement et d'endettement, y compris la capacité d'effectuer des refinancements.
- La capacité de maintenir les objectifs de croissance jusqu'en 2013 (y compris, au cours de cette période, la capacité de maintenir la croissance des dividendes aux alentours de 10 % par année et les objectifs du chef de la direction visant à générer une modeste croissance à deux chiffres annualisée du bénéfice par action et une croissance plus importante des flux de trésorerie disponibles.) Les objectifs de croissance peuvent être touchés par des facteurs comme les faits nouveaux et les décisions en matière de réglementation ou émanant de gouvernements, l'environnement concurrentiel, la performance économique raisonnable au Canada et les dépenses d'investissement et les exigences au titre des enchères de licences de spectre. Les objectifs de croissance ne sont pas nécessairement représentatifs du résultat, des dividendes et des flux de trésorerie disponibles au-delà de 2013.
- Les approbations réglementaires et les changements à la réglementation, y compris la mise en place et l'incidence d'enchères de licences de spectre futures (y compris les règles visant les enchères de licences de spectre et les coûts engagés pour acquérir du spectre visant les bandes de fréquence de 700 MHz et de 2,5/2,6 GHz); l'efficacité avec laquelle les nouvelles balises réglementaires concernant l'intégration verticale des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion ont été mises en application; l'augmentation du contrôle exercé à l'étranger des nouveaux venus dans le secteur des services mobiles tenant au fait que le gouvernement fédéral n'a pas encore fait connaître sa décision concernant les restrictions à la propriété étrangère; l'interprétation et la mise en application des règles concernant le partage des pylônes d'antennes et les services d'itinérance; l'adoption possible de lois visant la protection des consommateurs par des provinces dont les règles non harmonisées créent des risques que d'importants coûts de conformité doivent être engagés.

- Les développements touchant les ressources humaines, y compris la fidélisation et l'engagement du personnel ainsi que le dénouement des négociations liées à une convention collective visant une région du Québec et ayant pris fin à la fin de 2011 (qui couvre environ 510 salariés).
- La capacité de mettre en œuvre avec succès les initiatives en matière de réduction des coûts et de réaliser les économies prévues, déduction faite des coûts de restructuration, découlant notamment de l'intégration des activités, de l'impartition des processus d'affaires, des activités internes de délocalisation et de réorganisation, tout en demeurant axés sur le service à la clientèle et sans que ces activités aient des répercussions défavorables sur le service à la clientèle.
- Les risques liés aux processus, y compris la dépendance à l'égard des systèmes en place et la capacité à offrir et à soutenir de nouveaux produits et services, et la mise en œuvre d'ententes avec de grandes entreprises qui pourraient être touchées de façon défavorable par les ressources disponibles et par le niveau de collaboration d'autres fournisseurs de services.
- Les questions fiscales, y compris la hausse possible de certains taux d'imposition des sociétés à l'échelon provincial ou fédéral.
- Les événements touchant la poursuite des activités, y compris les menaces liées aux interventions humaines, telles que les attaques électroniques, et les menaces de catastrophes naturelles.
- Les acquisitions ou les dessaisissements futurs, y compris la concrétisation des avantages stratégiques prévus.
- Les développements touchant la santé, la sécurité et l'environnement; les litiges et les questions d'ordre juridique; 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 et dans les documents d'information publiés par TELUS, y compris son rapport annuel et sa notice annuelle, et dans d'autres documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières au Canada (sur le site SEDAR à l'adresse [sedar.com](http://www.sedar.com)) et aux États-Unis, y compris sur formulaire 40-F (sur le site EDGAR à l'adresse [sec.gov](http://www.sec.gov)). Pour plus de détails, se reporter à la *rubrique 10*, « *Risques et gestion des risques* », du rapport de gestion annuel 2010 et dans les rapports de gestion des premier, deuxième et troisième trimestres de 2011 de TELUS, ainsi qu'aux mises à jour présentées à la *rubrique 5* du présent document, de même qu'au rapport de gestion annuel 2011 de TELUS, lorsque celui-ci aura été déposé.

Analyse par la direction des activités opérationnelles

Le 10 février 2012

Les rubriques qui suivent constituent une analyse de la situation financière et du rendement financier consolidés de TELUS Corporation pour le trimestre et l'exercice clos le 31 décembre 2011. Elles contiennent des données prospectives qui renvoient à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant plus haut et qui doivent être lues conjointement avec celle-ci. Les méthodes comptables sont conformes à celles décrites à la note 1 des états financiers consolidés audités de TELUS pour 2010 et aux faits nouveaux décrits dans les rapports de gestion des premier, deuxième et troisième trimestres de 2011 de TELUS, et des états financiers consolidés intermédiaires résumés non audités du 31 mars, du 30 juin et du 30 septembre 2011.

Les principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») qu'utilise TELUS sont les Normes internationales d'information financière (les « IFRS ») publiées par l'International Accounting Standards Board (l'« IASB »), en conformité avec les PCGR du Canada. Les expressions IFRS de l'IASB et IFRS utilisées dans le présent document font référence à ces normes. L'information financière résumée non auditée accompagnant la présente analyse a été préparée conformément aux IFRS de l'IASB. Sauf indication contraire, tous les montants sont présentés en dollars canadiens.

Analyse par la direction des activités opérationnelles

Rubrique	Description
1. Introduction	Résumé des résultats consolidés de TELUS pour le quatrième trimestre et l'exercice clos le 31 décembre 2011.
2. Analyse des résultats opérationnels	Analyse du rendement opérationnel pour le quatrième trimestre et l'exercice clos le 31 décembre 2011.
3. Évolution de la situation financière	Analyse des modifications apportées aux états consolidés de la situation financière pour l'exercice clos le 31 décembre 2011.
4. Situation de trésorerie et sources de financement	Analyse des flux de trésorerie opérationnels, des placements et des activités de financement, des liquidités, des facilités de crédit, ainsi que d'autres informations à fournir.
5. Risques et gestion des risques	Mise à jour concernant certains risques et certaines incertitudes avec lesquels TELUS doit composer.
6. Définitions et rapprochements	Définitions des indicateurs opérationnels et des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement, y compris le calcul et le rapprochement de certaines mesures non définies par les PCGR qu'utilise la direction.

1. Introduction

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début de l'analyse par la direction des activités opérationnelles.

1.1 Préparation de l'analyse par la direction des activités opérationnelles

Les contrôles et procédures de communication de l'information de la société sont conçus pour fournir une assurance raisonnable que toute l'information pertinente est recueillie et présentée en temps opportun à la haute direction, pour que les décisions appropriées concernant les informations à fournir au public puissent être prises. La direction décide si une information est significative ou non en jugeant si la décision d'un investisseur raisonnable d'acheter, de vendre ou de conserver des titres de la société pourrait être influencée ou modifiée si l'information était omise ou erronée. Le présent document a été revu par le comité d'audit de TELUS et approuvé par le conseil d'administration de cette dernière.

La direction présente certaines mesures non définies par les PCGR et fournit des indications à ce sujet parce qu'elles constituent des mesures auxquelles elle a recours pour évaluer le rendement de la société et de ses secteurs opérationnels. Les mesures non définies par les PCGR servent aussi à déterminer si la société respecte les clauses restrictives de ses conventions d'emprunt et à gérer la structure du capital. Étant donné que les mesures non définies par les PCGR n'ont généralement pas de signification normalisée, les règlements sur les valeurs mobilières exigent que ces mesures soient définies clairement et qu'elles fassent l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables (se reporter à la *rubrique 6*). Le terme BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) dont il est fait mention dans le présent document s'entend du BAIIA normalisé tel qu'il est défini par le Conseil canadien de l'information sur la performance de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (l'« ICCA »). Le terme BAIIA ajusté dont il est fait mention dans le présent document déduit du BAIIA normalisé les éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas les activités poursuivies liées aux télécommunications. Se reporter à la *rubrique 6.1* pour la définition, le calcul et le rapprochement du BAIIA.

1.2 Économie canadienne et industrie canadienne des télécommunications

Environnement économique

En janvier 2012, la Banque du Canada a annoncé qu'elle avait maintenu le taux de financement à un jour à 1 %. Dans son Rapport sur la politique monétaire de janvier 2012, la Banque estime que la croissance de l'économie canadienne s'élèvera à 2,4 % en 2011. La Banque prévoit par ailleurs une croissance de 2,0 % en 2012 et de 2,8 % en 2013, et elle s'attend à ce que l'économie recouvre son plein potentiel d'ici le troisième trimestre de 2013.

Selon l'Enquête sur la population active publiée par Statistique Canada pour le mois de décembre 2011, le taux de chômage au pays s'est élevé à 7,5 %, en hausse comparativement à 7,1 % en septembre 2011, mais légèrement en baisse comparativement à 7,6 % en décembre 2010. En janvier 2012, le taux de chômage au pays s'est hissé jusqu'à 7,6 %.

Industrie des télécommunications

Selon les estimations de la société, la croissance des produits de l'industrie des télécommunications canadienne (compte tenu des produits tirés des services de télévision mais en excluant les produits tirés des médias) s'est élevée à environ 3 % en 2011, grâce à la croissance continue enregistrée dans le secteur des services mobiles.

Les produits et le BAIIA du marché des services mobiles au Canada ont augmenté d'environ 4,5 % et 2 %, respectivement, en 2011. L'intensification de la concurrence par des entreprises concurrentes nationales bien établies et par de nouveaux venus ainsi que l'arrivée des nouveaux appareils intelligents et des nouvelles tablettes se sont traduites par environ 1,6 million de nouveaux abonnés au sein de l'industrie en 2011, soit une hausse d'environ 4,3 points de pourcentage du taux de pénétration de la population, lequel s'élève à un peu plus de 77 %. Une hausse de 4,0 à 4,5 points de pourcentage du taux de pénétration du marché des services mobiles au Canada est prévue pour 2012.

Le marché des services filaires au Canada devrait continuer de subir des pressions au chapitre des services de transmission de la voix existants, en raison de la forte concurrence qui existe et du remplacement de la technologie en faveur des services de transmission de données et des services mobiles en pleine croissance. Il existe toujours des occasions de croissance en ce qui concerne les services filaires de transmission de données, y compris les services Internet ainsi que les services TV sur IP et les services de divertissement.

1.3 Sommaire du résultat consolidé

(en millions de dollars, sauf indication contraire)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
Comptes consolidés de résultat						
Produits opérationnels	2 690	2 554	5,3 %	10 397	9 792	6,2 %
Bénéfice opérationnel	393	396	(0,8) %	1 968	1 909	3,1 %
Bénéfice avant impôt	306	291	5,2 %	1 591	1 387	14,7 %
Bénéfice net	237	226	4,9 %	1 215	1 052	15,5 %
Bénéfice par action ¹ , de base (en dollars)	0,76	0,70	8,6 %	3,76	3,27	15,0 %
Bénéfice par action ¹ , dilué (en dollars)	0,75	0,70	7,1 %	3,74	3,27	14,4 %
Dividendes en espèces déclarés par action ¹ (en dollars)	0,58	0,525	10,5 %	2,205	2,00	10,3 %
Nombre moyen d'actions ¹ en circulation, de base (en millions)	325	322	0,9 %	324	320	1,3 %
Tableaux consolidés des flux de trésorerie						
Entrées liées aux activités opérationnelles	742	638	16,3 %	2 550	2 670	(4,5) %
Sorties liées aux activités d'investissement	548	501	9,4 %	1 968	1 731	13,7 %
• Dépenses d'investissement	512	564	(9,2) %	1 847	1 721	7,3 %
Sorties liées aux activités de financement	204	170	20,0 %	553	963	(42,6) %
Autres faits saillants						
Nombre de connexions ² (en milliers)				12 728	12 253	3,9 %
BAIIA ³	874	841	3,9 %	3 778	3 650	3,5 %
BAIIA ajusté ^{3,4}	873	841	3,8 %	3 761	3 650	3,0 %
Marge du BAIIA ajusté (en %) ⁵	32,5	32,9	(0,4) pt	36,2	37,3	(1,1) pt
Flux de trésorerie disponibles ³	204	115	77,4 %	997	939	6,2 %
Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration (fois) ³				1,8	1,8	—

s.o. – sans objet; n.s. – non significatif; pts – points de pourcentage

1. Comprend les actions ordinaires et les actions sans droit de vote.

2. Le total du nombre d'abonnés aux services mobiles, de lignes d'accès au réseau, d'abonnés à Internet et d'abonnés au service TELUS TV (abonnés aux services Télé OPTIK^{MC} et TELUS TV Satellite^{MD}) à la fin des périodes respectives, calculé à l'aide de renseignements tirés du système de facturation et d'autres systèmes.

3. Mesures non définies par les PCGR. Se reporter à la rubrique 6.1, « BAIIA », à la rubrique 6.2, « Flux de trésorerie disponibles », et à la rubrique 6.4, « Définition des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».

4. Le BAIIA ajusté de 2011 exclut le profit de 1 million de dollars découlant de l'acquisition du contrôle de Transactel (Barbados) Inc. qui a été comptabilisé au quatrième trimestre ainsi que le profit de 17 millions de dollars qui a été comptabilisé pour l'exercice complet.

5. La marge du BAIIA représente le BAIIA divisé par les produits opérationnels; la marge du BAIIA ajusté représente le BAIIA ajusté divisé par (les produits opérationnels excluant le profit sur la participation dans Transactel comptabilisé en 2011).

Faits saillants opérationnels :

- Les produits opérationnels consolidés ont augmenté de 136 millions de dollars et de 605 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. En 2011, pour la première fois, les produits de TELUS ont dépassé les 10 milliards de dollars.

Les produits tirés de l'équipement et des services se sont accrus de 120 millions de dollars et de 583 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. Une tranche de plus de 64 % de ces résultats à la hausse pour le trimestre et l'exercice complet tient à la croissance des produits provenant du réseau mobile découlant de la croissance du nombre d'abonnés, de la croissance des PMAA tirés des services de transmission de données liée à l'adoption accélérée de téléphones intelligents, ainsi que de l'augmentation des produits tirés des services d'itinérance. La tranche résiduelle de cette hausse est attribuable i) à l'augmentation des produits tirés des services filaires de transmission de données découlant de l'accroissement du nombre d'abonnés au service TELUS TV et au service Internet haute vitesse et des hausses de tarifs, à la hausse des ventes d'équipement et des produits tirés de la récente mise en œuvre d'ententes avec de grandes entreprises, ainsi qu'à l'augmentation des produits tirés des activités opérationnelles de Transactel (Barbados) Inc. consolidées depuis le 1^{er} février 2011; ii) à l'augmentation des produits tirés de l'équipement mobile stimulée par le nombre plus élevé d'ajouts bruts d'abonnés, les volumes de fidélisation accrus, les produits découlant du remplacement d'appareils, les plus importantes ventes d'appareils intelligents offerts à des prix plus élevés, ainsi que les ventes de tablettes depuis le début de l'exercice. La croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données a été neutralisée en partie par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants, laquelle est imputable à la concurrence et au remplacement de la technologie en faveur des services de transmission de données et des services mobiles. La croissance des produits tirés des services mobiles de transmission de données a été neutralisée en partie par la réduction d'un exercice à l'autre des produits tirés des services mobiles de transmission de la voix, laquelle est imputable à l'utilisation à la baisse de ces services tenant au fait que les abonnés remplacent de plus en plus les communications vocales par la messagerie textuelle et par les services de transmission de données, ainsi qu'à la concurrence au chapitre des tarifs.

Les autres produits opérationnels, qui sont présentés comme une composante distincte des produits, ont augmenté de 16 millions de dollars et de 22 millions de dollars, respectivement, au quatrième trimestre et pour l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. Ces résultats à la hausse tiennent compte du recouvrement plus élevé des coûts liés à l'effectif en vertu de programmes d'emploi gouvernementaux admissibles, et du montant prélevé du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix aux fins de la prestation de services Internet à large bande à un certain nombre de collectivités rurales et éloignées admissibles, facteurs neutralisés en partie par la réduction des produits découlant des subventions transférables. L'augmentation pour l'exercice complet tient compte d'un profit hors trésorerie de 17 millions de dollars découlant de l'acquisition de Transactel (Barbados) Inc. en 2011; le profit reflète la réévaluation à la juste valeur effectuée lorsque TELUS a exercé son option d'achat position acheteur et acquis le contrôle de cette société. Transactel exploite des centres d'appels en Amérique centrale.

Les produits opérationnels consolidés, compte non tenu du profit hors trésorerie sur la participation dans Transactel, ont augmenté de 588 millions de dollars, ou 6,0 %, pour l'exercice complet 2011, par rapport à 2010.

- Le nombre de connexions d'abonnés a augmenté de 475 000 au cours de 2011 (378 000 en 2010), en raison d'une croissance de 7,4 % des abonnés aux services postpayés mobiles, d'une croissance de 62 % des abonnés au service TELUS TV, ainsi que d'une hausse de 4,6 % du total des abonnés à Internet, résultats neutralisés en partie par une diminution de 6,9 % des abonnés aux services prépayés mobiles et par une réduction de 3,9 % du total des lignes d'accès au réseau. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau ont diminué de 46 000 au cours de 2011, en raison de l'incidence favorable de l'offre de produits groupés incluant le service Télé OPTIK et le service Internet OPTIK, dont le lancement sur le marché a eu lieu en juin 2010. Les pertes de lignes d'affaires d'accès au réseau ont diminué de 35 000 en 2011, résultat qui tient au fait que l'ajout de lignes pour les services de gros a neutralisé en partie l'intensification de la concurrence sur le marché des petites et moyennes entreprises, ainsi qu'au délaissement continu des services de transmission de la voix en faveur des services IP plus efficaces. Le nombre total de connexions d'abonnés aux services filaires a augmenté de 107 000 en 2011, ce qui représente la première hausse des services filaires depuis 2004.

Le taux de désabonnement mensuel combiné des abonnés des services mobiles au quatrième trimestre de 2011 est demeuré inchangé par rapport aux résultats enregistrés aux deuxième et troisième trimestres de 2011; il s'est élevé à 1,67 %, soit un résultat en baisse par rapport au taux de 1,72 % enregistré au quatrième trimestre de 2010. Le taux de désabonnement combiné pour l'exercice complet s'est élevé à 1,68 %, soit un résultat en hausse par rapport à 1,57 % en 2010, qui tient au fait que le gouvernement fédéral a décidé d'octroyer un contrat visant la prestation de services mobiles à une entreprise concurrente titulaire dont la soumission prévoyait des tarifs peu élevés (perte d'environ 77 000 abonnés et augmentation de 11 points de base du taux de désabonnement en 2011).

Les PMAA combinés tirés des services mobiles se sont établis à 59,08 \$ et à 59,10 \$ pour le quatrième trimestre et l'exercice complet 2011, en hausse de 1,0 % et de 2,5 %, respectivement, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. L'augmentation d'un exercice à l'autre des PMAA combinés reflète une croissance de 35 % et de 38 %, respectivement, des PMAA tirés des services de transmission de données pour le quatrième trimestre et pour l'exercice complet, résultats qui découlent de la plus grande utilisation des services de transmission de données et de la pénétration accrue du marché des téléphones intelligents, ainsi que de l'augmentation des services d'itinérance, facteurs neutralisés en partie par la réduction des tarifs liés aux services de transmission de la voix et par la baisse du nombre de minutes utilisées. Les PMAA combinés trimestriels ont augmenté d'un exercice à l'autre au cours de cinq trimestres consécutifs : 1,0 % (quatrième trimestre de 2011), 3,0 % (troisième trimestre de 2011), 2,5 % (deuxième trimestre de 2011), 2,7 % (premier trimestre de 2011) et 1,9 % (quatrième trimestre de 2010). Avant le quatrième trimestre de 2010, les PMAA combinés affichaient une baisse depuis la mi-année 2007.

- Le bénéfice opérationnel a diminué de 3 millions de dollars et a augmenté de 59 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. Le BAIIA s'est accru de 33 millions de dollars et de 128 millions de dollars, respectivement, au cours du trimestre et de l'exercice complet. La hausse du BAIIA a été neutralisée par l'augmentation de 36 millions de dollars et de 77 millions de dollars, respectivement, de la dotation aux amortissements au cours du trimestre et de l'exercice complet. Le BAIIA du secteur des services mobiles s'est accru d'un exercice à l'autre de 29 millions de dollars pour le trimestre et de 166 millions de dollars pour l'exercice complet, en raison de la croissance des produits tirés des services de réseau, qui a été neutralisée en partie par la hausse des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés. Au quatrième trimestre, le BAIIA du secteur des services filaires a augmenté de 4 millions de dollars d'un exercice à l'autre, résultat qui tient essentiellement à la réduction des coûts de restructuration. Pour l'exercice complet, le BAIIA du secteur des services filaires a diminué de 38 millions de dollars, car la croissance des services de transmission de données, la réduction des coûts de restructuration et le profit de 17 millions de dollars sur la participation dans Transactel ont été largement neutralisés par la hausse des coûts engagés relativement au contenu et au soutien en vue d'accroître les services Télé OPTIK, ainsi que par la diminution continue des services de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées.

Le **BAlIA ajusté** de TELUS pour 2011, qui exclut le profit sur la participation dans Transactel, a augmenté de 32 millions de dollars pour le trimestre et de 111 millions de dollars pour l'exercice complet, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. La marge du BAlIA ajusté a diminué de 0,4 point de pourcentage pour le trimestre et de 1,1 point de pourcentage pour l'exercice complet, en raison des pressions sur les marges ayant touché les deux secteurs opérationnels.

- Le **bénéfice avant impôt** a progressé de 15 millions de dollars et de 204 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010, en raison de la diminution des coûts de financement et de la hausse du bénéfice opérationnel pour l'exercice complet. Les coûts de financement ont diminué d'un exercice à l'autre de 18 millions de dollars et de 145 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, en raison essentiellement de la baisse des taux d'intérêt effectifs découlant des refinancements de 1,6 milliard de dollars effectués au deuxième trimestre de 2011 et au troisième trimestre de 2010.

L'impôt sur le bénéfice a augmenté de 4 millions de dollars et de 41 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010, en raison principalement de la hausse du bénéfice avant impôt, facteur neutralisé en partie par la réduction des taux d'imposition combinés prévus par la loi.

- Le **bénéfice net** a augmenté d'un exercice à l'autre de 11 millions de dollars, ou 4,9 %, au quatrième trimestre de 2011, et de 163 millions de dollars, ou plus de 15 %, au cours de l'exercice complet 2011. En excluant les éléments illustrés dans le tableau suivant, le bénéfice net s'est accru d'environ 11 millions de dollars, ou 5,1 %, au quatrième trimestre, et de 112 millions de dollars, ou 10 %, pour l'exercice complet.

Analyse du bénéfice net (en millions de dollars)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
Bénéfice net	237	226	11	1 215	1 052	163
Déduire : profit sur la participation dans Transactel après impôt	—	—	—	(12)	—	(12)
Ajouter : perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance comptabilisée au troisième trimestre de 2010	—	—	—	—	37	(37)
Ajouter : charge de financement réglementaire après impôt comptabilisée au troisième trimestre de 2010	—	—	—	—	11	(11)
Déduire : ajustements favorables nets liés à l'impôt sur le bénéfice, y compris tous produits d'intérêts connexes (se reporter à la rubrique 2.2)	(10)	(10)	—	(21)	(30)	9
Bénéfice net compte non tenu des éléments ci-dessus (montant approximatif)	227	216	11	1 182	1 070	112

- Le **bénéfice par action de base** a augmenté d'un exercice à l'autre de 6 cents, ou 8,6 %, au quatrième trimestre de 2011, et de 49 cents, ou 15 %, pour l'exercice complet 2011. En excluant les éléments illustrés dans le tableau suivant, le bénéfice par action de base s'est accru d'environ 6 cents, ou 9,0 %, au quatrième trimestre, et de 33 cents, ou 10 %, pour l'exercice complet.

Analyse du bénéfice par action de base (en dollars)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
Bénéfice par action de base	0,76	0,70	0,06	3,76	3,27	0,49
Déduire : profit sur la participation dans Transactel après impôt	—	—	—	(0,04)	—	(0,04)
Ajouter : perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance, par action, comptabilisée au troisième trimestre de 2010	—	—	—	—	0,12	(0,12)
Ajouter : charge de financement réglementaire après impôt, par action, comptabilisée au troisième trimestre de 2010	—	—	—	—	0,03	(0,03)
Déduire : ajustements favorables nets liés à l'impôt sur le bénéfice, par action (se reporter à la rubrique 2.2)	(0,03)	(0,03)	—	(0,06)	(0,09)	0,03
Bénéfice par action compte non tenu des éléments ci-dessus (montant approximatif)	0,73	0,67	0,06	3,66	3,33	0,33

- Les **dividendes en espèces déclarés** par action ordinaire et action sans droit de vote en 2011 ont totalisé 2,205 \$, en hausse de 20,5 cents, ou 10,3 %, par rapport à 2010. Le 8 février 2012, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 58 cents par action sur les actions ordinaires et sans droit de vote émises et en circulation de la société, payable le 2 avril 2012 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 9 mars 2012. Le dividende de 58 cents par action déclaré pour le premier trimestre de 2012 reflète une hausse de 5,5 cents, ou 10,5 %, par rapport au dividende pour l'exercice précédent.

Faits saillants – situation de trésorerie et sources de financement

- Au 31 décembre 2011, TELUS disposait de facilités de crédit inutilisées de 1,28 milliard de dollars, ainsi que d'un montant de 100 millions de dollars en vertu du programme de titrisation de créances clients de la société, ce qui est conforme à son objectif, qui vise à maintenir généralement un seuil de liquidités inutilisées de plus de 1 milliard de dollars. Le 3 novembre 2011, TELUS a conclu avec un consortium d'institutions financières une facilité de crédit bancaire de 2 milliards de dollars arrivant à échéance en 2016. Cette nouvelle facilité remplace la facilité de crédit engagée préexistante de la société, qui serait arrivée à échéance en mai 2012.
- Le ratio de la dette nette par rapport au BAIIA (excluant les coûts de restructuration) au 31 décembre 2011 était de 1,8 fois, soit un résultat inchangé par rapport au 31 décembre 2010, qui tient au fait que la hausse de la dette nette depuis le début de l'exercice a été neutralisée par l'amélioration du BAIIA compte non tenu des coûts de restructuration. Le ratio demeure dans la fourchette à long terme visée de la société, qui est de 1,5 à 2,0 fois.
- Les flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles ont augmenté de 104 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011 et ont diminué de 120 millions de dollars pour l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. L'augmentation pour le trimestre tient compte de la hausse du BAIIA ajusté et des variations du fonds de roulement. La diminution pour l'exercice complet tient essentiellement à la cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars aux régimes de retraite à prestations définies versée en janvier 2011, ainsi qu'aux remises au titre du régime de plafonnement des prix versées en 2011, conformément à la Décision de télécom CRTC 2010-639, facteurs neutralisés en partie par la réduction des paiements d'impôt sur le bénéfice, par la hausse du BAIIA ajusté, et par la réduction des intérêts versés.

Les flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement ont augmenté de 47 millions de dollars et de 237 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. L'augmentation pour le trimestre découle principalement de l'acquisition d'autres détaillants indépendants de services mobiles TELUS et des variations des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement, facteurs neutralisés en partie par la diminution de 52 millions de dollars des dépenses d'investissement. L'augmentation pour l'exercice complet tient essentiellement à la hausse de 126 millions de dollars des dépenses d'investissement, au montant de 81 millions de dollars investi aux fins de l'acquisition des activités d'un détaillant de services mobiles TELUS, et aux investissements de 20 millions de dollars visant à accroître la participation financière de TELUS dans Transactel (Barbados) Inc.

- Les flux de trésorerie affectés aux activités de financement ont augmenté de 34 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011 et ont diminué de 410 millions de dollars pour l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. L'augmentation au quatrième trimestre tient principalement à la hausse des paiements de dividendes, facteur neutralisé en partie par la plus faible réduction de la dette en 2011, par rapport à l'exercice précédent. La diminution pour l'exercice complet reflète essentiellement les activités mises en œuvre en 2010 pour réduire la dette, facteur neutralisé en partie par la hausse des paiements de dividendes en 2011, laquelle découle de l'augmentation du taux de dividende et de la décision de la société d'acheter des actions sur le marché libre relativement aux dividendes réinvestis, plutôt que d'émettre des actions sur le capital autorisé.

Au deuxième trimestre de 2011, la société a émis, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, 600 millions de dollars de billets à 3,65 % échéant dans cinq ans. Le produit de cette émission et l'augmentation des flux de trésorerie découlant du papier commercial émis ont servi à financer le remboursement des billets à 8 % libellés en dollars américains arrivés à échéance et les intérêts courus, et à dénouer les swaps de devises connexes. Le taux d'intérêt effectif des billets libellés en dollars américains était de 8,5 %. De plus, les activités de financement en 2011 comprennent l'acquisition, en contrepartie de 51 millions de dollars, d'une participation financière supplémentaire dans Transactel au deuxième trimestre. Les flux de trésorerie qui constituent des variations des investissements dans des entités contrôlées et qui ne donnent pas également lieu à un changement de contrôle sont présentés dans les activités de financement dans le tableau consolidé des flux de trésorerie, lorsque l'approche de l'entité économique requise par les IFRS est appliquée.

- Les flux de trésorerie disponibles ont augmenté de 89 millions de dollars et de 58 millions de dollars, respectivement, au quatrième trimestre et pour l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. L'augmentation pour le trimestre reflète la hausse du BAIIA, la réduction des intérêts versés et la diminution des dépenses d'investissement. L'augmentation pour l'exercice complet reflète la hausse du BAIIA, la réduction des intérêts versés et la diminution des paiements d'impôt sur le bénéfice, facteurs neutralisés en partie par la hausse des dépenses d'investissement et par l'augmentation des cotisations aux régimes de retraite à prestations définies, y compris la cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars versée en janvier 2011.

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

TELUS a atteint ou dépassé trois de ses quatre objectifs initiaux au chapitre des chiffres consolidés, ainsi que ses quatre objectifs initiaux au chapitre des résultats sectoriels pour 2011, annoncés le 14 décembre 2010. La société n'a pas atteint l'objectif au chapitre des dépenses d'investissement consolidées, en raison de l'échéancier accéléré concernant la construction de son réseau mobile LTE en milieu urbain, des dépenses imputées à l'accroissement de la clientèle découlant du nombre considérable de branchements des abonnés au service Télé OPTIK, et de l'intensification des achats de logiciels à la fin de l'exercice. La société a dépassé les objectifs concernant les chiffres consolidés ainsi que les produits tirés des services mobiles et des services filaires, en raison de la forte croissance des produits tirés des services de transmission de données tenant aux efforts fructueux déployés pour attirer et fidéliser des abonnés aux services postpayés mobiles, ainsi que pour accroître le nombre d'abonnés aux services de télévision filaires et aux services Internet, de même que des hausses de tarifs visant les services de télévision et Internet. L'atteinte des objectifs initiaux au chapitre du BAIIA et du bénéfice consolidés découle de la comptabilisation de produits supérieurs aux objectifs, facteur neutralisé par la hausse des coûts engagés aux fins de l'acquisition et de la fidélisation d'abonnés aux services mobiles et de l'accroissement des coûts engagés relativement aux services de programmation et au soutien de TELUS TV.

Le 5 août 2011, TELUS a publié des indications révisées pour l'exercice; elle a majoré les objectifs prévus au chapitre des produits et des dépenses d'investissement pour 2011, et confirmé les fourchettes cibles concernant le BAIIA et le bénéfice par action de base (se reporter à la note 2 présentée au bas du tableau ci-après). Les indications publiées en août ont été confirmées dans le rapport de gestion du troisième trimestre publié le 4 novembre 2011, ainsi que dans le communiqué portant sur les objectifs financiers de 2012 publié le 16 décembre 2011 et lors de la téléconférence connexe à l'intention des investisseurs tenue le même jour. En décembre, la direction a clarifié ses prévisions selon lesquelles les produits consolidés et les produits sectoriels affichaient une tendance se situant dans la tranche supérieure de leurs fourchettes cibles respectives, tandis que le bénéfice par action consolidé et le BAIIA consolidé de même que le BAIIA des secteurs opérationnels affichaient une tendance se situant au milieu de leurs fourchettes cibles respectives. La direction a également indiqué en décembre que les dépenses d'investissement se situaient dans la tranche supérieure de la fourchette cible à environ 1,8 milliard de dollars pour 2011. Sauf en ce qui concerne les dépenses d'investissement, les indications révisées publiées en août et les prévisions publiées en décembre ont été atteintes.

La société continue de se conformer aux objectifs, aux politiques et aux lignes directrices sur le plan financier, qui prévoient notamment le maintien de liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars, un ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration de 1,5 à 2,0 fois, et un ratio de distribution se situant dans la fourchette de 55 % à 65 % des bénéfices prévisibles, sur une base prospective. Par ailleurs, selon le modèle de croissance des dividendes, et sous réserve de l'évaluation et du calcul effectués par le conseil d'administration, la société prévoit continuer à effectuer deux hausses des dividendes par année jusqu'en 2013, sur une base annuelle, ce qui se traduira par une augmentation aux alentours de 10 %. La politique en matière de hausse des dividendes n'est pas nécessairement représentative des dividendes qui seront versés après 2013.

Le tableau suivant illustre le rendement de TELUS par rapport à ses objectifs initiaux pour 2011. Il illustre également les objectifs pour 2012, qui ont été annoncés lors de la téléconférence et de la webémission portant sur les objectifs de la société pour l'exercice tenues le 16 décembre 2011. Pour des informations supplémentaires sur les attentes et sur les hypothèses concernant 2012, se reporter à la *rubrique 1.5, « Objectifs financiers et opérationnels pour 2012 »*. Les objectifs, les attentes et les hypothèses concernant 2012 sont assujettis dans leur totalité à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début de l'analyse par la direction des activités opérationnelles.

Fiche d'évaluation

	Rendement pour 2011			Objectifs pour 2012 et croissance prévue
	Résultats réels et croissance	Objectifs initiaux et croissance prévue	Résultat ¹	
Chiffres consolidés				
Produits ²	10,397 G\$ 6,2 %	9,925 G\$ à 10,225 G\$ 1 % à 4 %	✓✓	10,7 G\$ à 11,0 G\$ 3 % à 6 %
BAIIA ³	3,778 G\$ 3,5 %	3,675 G\$ à 3,875 G\$ 1 % à 6 %	✓	3,8 G\$ à 4,0 G\$ 1 % à 6 %
Bénéfice par action – de base	3,76 \$ 15,0 %	3,50 \$ à 3,90 \$ 7 % à 19 %	✓	3,75 \$ à 4,15 \$ 0 % à 10 %
Dépenses d'investissement ^{2,4}	1,847 G\$ 7,3 %	Environ 1,7 G\$	X	Environ 1,85 G\$
Secteur des services mobiles				
Produits (externes) ²	5,462 G\$ 9,0 %	5,2 G\$ à 5,35 G\$ 4 % à 7 %	✓✓	5,75 G\$ à 5,9 G\$ 5 % à 8 %
BAIIA	2,186 G\$ 8,2 %	2,15 G\$ à 2,25 G\$ 6 % à 11 %	✓	2,3 G\$ à 2,4 G\$ 5 % à 10 %
Secteur des services filaires				
Produits (externes) ²	4,935 G\$ 3,2 %	4,725 G\$ à 4,875 G\$ (1) % à 2 %	✓✓	4,95 G\$ à 5,1 G\$ 0 % à 3 %
BAIIA	1,592 G\$ (2,3) %	1,525 G\$ à 1,625 G\$ (6) % à 0 %	✓	1,5 G\$ à 1,6 G\$ (6) % à 1 %

1. Objectif surpassé (✓✓); Objectif atteint (✓); Objectif non atteint (X).
2. Le 5 août 2011, la société a révisé les indications pour l'exercice complet 2011 comme suit : produits consolidés de 10,225 milliards de dollars à 10,425 milliards de dollars (hausse de 4 % à 6 % par rapport à 2010); produits du secteur des services mobiles de 5,4 milliards de dollars à 5,5 milliards de dollars (hausse de 8 % à 10 % par rapport à 2010); produits du secteur des services filaires de 4,825 milliards de dollars à 4,925 milliards de dollars (hausse de 1 % à 3 % par rapport à 2010); dépenses d'investissement consolidées d'environ 1,8 milliard de dollars (hausse d'environ 5 % par rapport à 2010). La société a confirmé les objectifs initiaux concernant le BAIIA et le bénéfice par action consolidés, ainsi que le BAIIA du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires.
3. Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR. Se reporter à la rubrique 6.1.
4. Compte non tenu de toutes les dépenses d'investissement qui pourraient être engagées en 2012 relativement au spectre pour les services mobiles.

Les principales hypothèses suivantes ont été formulées lorsque les objectifs pour 2011 ont été annoncés, en décembre 2010. Les hypothèses préliminaires concernant les régimes de retraite ont été révisées dans le rapport de gestion annuel 2010 daté du 24 février 2011, comme il est fait mention ci-dessous.

Hypothèses formulées pour les objectifs initiaux de 2011 et résultats ou attentes

Concurrence soutenue au chapitre des services filaires et des services mobiles dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs

Attentes confirmées i) par le lancement par Shaw Communications, le principal fournisseur de services Internet et de télévision dans l'ouest du Canada, d'une nouvelle génération d'ENP, par l'augmentation de certaines vitesses liées au service Internet et de choix davantage personnalisés pour les services de télévision, Internet et de téléphonie résidentielle, ainsi que par l'offre continue de rabais aux nouveaux abonnés; ii) par l'importance que les nouveaux venus sur le marché des services mobiles accordent à la croissance du nombre d'abonnés et par l'offre de forfaits illimités et de tarifs fixes pour les services de transmission de la voix et de données et pour la messagerie textuelle, ainsi que par l'adoption d'une démarche axée sur le financement des appareils et par l'offre de téléphones intelligents; iii) par la perte d'un contrat visant la prestation de services mobiles octroyé par le gouvernement fédéral à une entreprise concurrente titulaire dont la soumission prévoyait des tarifs peu élevés, ce qui a entraîné une augmentation de 11 points de base du taux de désabonnement en 2011.

Malgré l'intensification continue de la concurrence, TELUS a enregistré de plus faibles pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau, en raison de l'incidence favorable de l'offre de produits groupés incluant le service Télé OPTIK et le service Internet OPTIK. TELUS a également enregistré une plus faible perte de lignes d'affaires d'accès au réseau en 2011, par rapport à 2010, qui tient en partie à l'ajout de lignes pour les services de gros au premier semestre de 2011.

Neuf entreprises offrant des services mobiles dotées d'installations ont exercé des activités au Canada en 2011, soit trois sociétés nationales bien établies (TELUS, Bell Mobilité et Rogers Sans-fil), deux entreprises provinciales (SaskTel Mobility et MTS Mobility), et quatre nouveaux venus (Wind, Vidéotron, Public Mobile et Mobilicity). Les quatre nouveaux venus ont accru leur couverture sur le marché en 2011 et détenaient environ le tiers du total de la part du marché des nouveaux ajouts en 2011, ou environ 4 % du nombre cumulé d'abonnés.

EastLink, un nouveau venu, devrait commencer à offrir des services dans les provinces de l'Atlantique en 2012. Par contre, Shaw a annoncé en septembre qu'elle avait interrompu la construction d'un réseau mobile conventionnel et la prestation de services connexes dans l'Ouest canadien, en raison des coûts élevés et d'autres facteurs. Shaw a annoncé qu'elle construirait plutôt des réseaux Wi-Fi métropolitains au moyen de spectre sans licence, de manière à assurer la prestation de ses services en dehors des foyers.

<p>Hypothèses formulées pour les objectifs initiaux de 2011 et résultats ou attentes</p>
<p>Baisse continue des tarifs liés aux services existants</p> <p>Attentes confirmées. Le maintien de la concurrence au chapitre des tarifs et les pertes nettes de lignes d'accès au réseau, déduction faite des hausses de tarifs locaux, se sont traduits par une diminution de 8,1 % des produits tirés des services locaux de transmission de la voix filaires et par une baisse de 10 % des produits tirés des services interurbains filaires.</p>
<p>Gain de 4,5 à 5,0 points de pourcentage au titre de la pénétration du marché des services mobiles au Canada, et croissance du nombre d'abonnés au sein de l'industrie des services mobiles en raison de l'intensification de la concurrence, de la plus grande utilisation de téléphones intelligents et d'applications de transmission de données, ainsi que de l'offre de nouveaux types d'appareils mobiles tels que les tablettes</p> <p>La popularité des téléphones intelligents est confirmée, comme en témoigne le taux d'adoption des téléphones intelligents de TELUS, qui représente 74 % des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés dans le quatrième trimestre, en hausse par rapport à 46 % au quatrième trimestre de 2010. TELUS estime que le gain au titre de la pénétration du marché des services mobiles en 2011 est d'environ 4,3 points de pourcentage, soit un résultat légèrement inférieur aux prévisions.</p>
<p>Diminution des PMAA tirés des services mobiles de transmission de la voix de TELUS au pays, neutralisée par la croissance des PMAA tirés des services d'itinérance internationale et de transmission de données</p> <p>Attentes confirmées. La baisse de 9,4 % des PMAA tirés des services de transmission de la voix a été largement neutralisée par une augmentation de 38 % des PMAA tirés des services de transmission de données, ce qui a donné lieu à une hausse de 2,5 % des PMAA combinés. La croissance des PMAA tirés des services d'itinérance internationale est attribuable à l'accroissement de la gamme d'appareils fondés sur la technologie HSPA et à la conclusion de nouvelles ententes visant les services d'itinérance internationale. Les appareils fondés sur la technologie AMRC, à l'égard desquels le nombre d'abonnés est à la baisse, offrent une capacité limitée en ce qui concerne les services d'itinérance internationale, car peu de pays autres que le Canada et les États-Unis utilisent cette technologie.</p>
<p>Augmentation des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés des services mobiles liée aux mises en service d'un plus grand nombre de téléphones intelligents, y compris les mises à niveau, et à l'accroissement du nombre d'abonnés</p> <p>Attentes confirmées. Les frais d'acquisition par ajout brut d'abonné des services mobiles se sont élevés à 386 \$ en 2011, en hausse de 10 % par rapport à 2010, et le total des frais d'acquisition s'est établi à 694 millions de dollars en 2011, en hausse de 16 % par rapport à 2010. Les frais de fidélisation exprimés en pourcentage des produits tirés des services de réseau se sont établis à 12,4 % en 2011, en hausse par rapport à 11,6 % en 2010, et le total des frais de fidélisation s'est établi à 626 millions de dollars, en hausse de 17 % par rapport à 2010. Ces augmentations tiennent en grande partie au financement plus élevé des appareils découlant des ventes à la hausse de téléphones intelligents et de l'intensification de la concurrence.</p>
<p>Élargissement continu du réseau à large bande filaire et mises à niveau à l'appui de la croissance des produits tirés des services Télé OPTIK et Internet OPTIK, qui neutralisent la baisse continue des produits tirés des lignes d'accès au réseau</p> <p>Attentes confirmées. TELUS a continué d'accroître la couverture du réseau à large bande, qui est offert à près de 200 000 foyers supplémentaires, et a mené à terme la migration de ses abonnés résidentiels aux services de télévision des plateformes plus anciennes vers la technologie reposant sur la plateforme Mediaroom de Microsoft en 2011. Les abonnements à TELUS TV et au service Internet haute vitesse se sont accrus de 271 000 en 2011, résultat qui excède la réduction totale de 164 000 au chapitre des pertes de lignes d'accès au réseau et des abonnés du service Internet commuté enregistrée au cours de cette période. Ainsi, TELUS a enregistré sa première hausse du nombre de connexions d'abonnés aux services filaires en sept ans.</p> <p>En 2011, le total des produits tirés des services filaires de transmission de données a augmenté de 310 millions de dollars, résultat qui tient compte de la croissance des produits tirés des services Télé OPTIK et Internet OPTIK, laquelle a largement neutralisé la baisse nette de 173 millions de dollars des produits tirés des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix existants et des autres produits.</p>
<p>Taux d'actualisation estimatif de 5,35 %, subséquemment établi à 5,25 % (baisse de 60 points de base par rapport à 2010) au titre des régimes de retraite. Rendement à long terme attendu de 7,25 %, subséquemment établi à 7 % (baisse de 25 points de base par rapport à 2010). Le montant net des recouvrements liés aux régimes de retraite à prestations définies a été établi à 34 millions de dollars</p> <p>Attentes confirmées. Le recouvrement au titre des régimes de retraite à prestations définies s'est élevé à 34 millions de dollars en 2011. Les charges (recouvrements) au titre des régimes de retraite à prestations définies sont établis au début de l'exercice.</p>
<p>Montant des cotisations aux régimes de retraite à prestations définies, y compris la cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars, qui était estimé à 298 millions de dollars en 2011, en hausse par rapport à 137 millions de dollars en 2010</p> <p>Attentes confirmées. Les cotisations aux régimes de retraite à prestations définies se sont établies à 298 millions de dollars en 2011, y compris la cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars effectuée en janvier 2011.</p>

Hypothèses formulées pour les objectifs initiaux de 2011 et résultats ou attentes
<p>Coûts de restructuration prévus d'environ 50 millions de dollars en 2011 (80 millions de dollars en 2010 [IFRS]) découlant des initiatives d'efficacité opérationnelle. Économies supplémentaires au titre du BAIIA estimées initialement à environ 75 millions de dollars pour 2011, montant subséquemment établi à environ 50 millions de dollars (économies supplémentaires de 134 millions de dollars en 2010)</p> <p>En 2011, les coûts de restructuration se sont élevés à 35 millions de dollars et concernaient des initiatives liées à l'effectif et d'autres initiatives, y compris le regroupement des biens immobiliers. Les économies supplémentaires au titre du BAIIA se sont élevées à environ 69 millions de dollars.</p>
<p>Réduction des coûts de financement d'environ 135 millions de dollars, en raison de la diminution de la dette et des taux d'intérêt</p> <p>Attentes confirmées. Les coûts de financement ont diminué de 145 millions de dollars en 2011, en raison de la réduction du taux d'intérêt effectif, de l'absence de la comptabilisation d'une charge liée au remboursement anticipé de titres de créance comme cela avait été le cas en 2010 et, dans une moindre mesure, de la diminution du solde moyen des titres de créance.</p>
<p>Taux d'imposition prévu par la loi d'environ 26,5 % à 27,5 % (29 % en 2010)</p> <p>Attentes confirmées. En 2011, le taux d'imposition combiné prévu par la loi s'est établi à 27,2 %, et le taux d'imposition effectif, à 23,6 %.</p>
<p>Paiements d'impôt en trésorerie d'environ 130 millions de dollars à 180 millions de dollars (311 millions de dollars en 2010)</p> <p>Attentes confirmées. Le 5 mai 2011, la société a révisé ses indications pour l'exercice complet afin de les situer dans la tranche supérieure de la fourchette originale; le 5 août 2011, elle a révisé la fourchette, qui est de 150 millions de dollars à 190 millions de dollars. Les paiements d'impôt en trésorerie, déduction faite des remboursements reçus, se sont élevés à 150 millions de dollars et tiennent compte des acomptes provisionnels pour 2011 et des paiements d'impôt finaux exigibles pour 2010 effectués au début de 2011.</p>

1.5 Objectifs financiers et opérationnels pour 2012

L'analyse et les hypothèses présentées ci-après s'appliquent aux objectifs de TELUS pour 2012 qui sont illustrés dans la fiche d'évaluation présentée à la *rubrique 1.4*. Les objectifs et les hypothèses pour 2012 ont initialement été annoncés le 16 décembre 2011, lors de la publication du communiqué de presse et de la téléconférence portant sur les objectifs financiers de la société pour l'exercice.

Pour 2012, les produits et le BAIIA consolidés devraient bénéficier de la mise à exécution continue des initiatives de TELUS visant les services de transmission de données et les services mobiles. Le bénéfice par action de base devrait afficher une croissance de 0 % à 10 %, en raison de la croissance du bénéfice opérationnel et de la réduction des coûts de financement.

Les produits du secteur des services mobiles de TELUS devraient afficher une croissance, en raison principalement du nombre à la hausse d'abonnés et de la croissance possible des PMAA. La croissance du nombre d'abonnés devrait bénéficier d'un gain d'environ 4 à 4,5 points de pourcentage au titre de la pénétration du marché des services mobiles au Canada, soit un gain semblable à celui enregistré en 2011. TELUS est d'avis qu'elle continuera à bénéficier de ses investissements dans les réseaux HSPA+ et LTE et à accroître les produits tirés des services de transmission de données et des services d'itinérance, ce qui l'aidera à contrebalancer la baisse continue des produits tirés des services de transmission de la voix. Une hausse du BAIIA du secteur des services mobiles est prévue, en raison de la croissance des produits ainsi que des investissements importants que la société continue d'effectuer pour acquérir des abonnés et pour fidéliser les abonnés existants qui utilisent des téléphones intelligents.

Les produits du secteur des services filaires devraient continuer de refléter la croissance continue des produits tirés des services de transmission de données, notamment les services OPTIK TV et Internet haute vitesse, ainsi que des produits tirés des services pour les clients d'affaires, facteurs neutralisés par la baisse continue des produits tirés des services locaux et interurbains de transmission de la voix traditionnels. Le BAIIA du secteur des services filaires devrait afficher une baisse, ou augmenter légèrement, car la croissance découlant des services de transmission de données générant des marges moins élevées, y compris le service OPTIK TV, ne devrait pas neutraliser totalement le recul des produits tirés des services existants générant des marges plus élevées.

Les dépenses d'investissement consolidées devraient être analogues à celles de l'exercice 2011 et devraient s'élever à environ 1,85 milliard de dollars, en raison des mises à niveau de la capacité du réseau mobile et du déploiement continu d'un nouveau réseau mobile LTE en milieu urbain. Bien qu'elle s'attende à une diminution des dépenses d'investissement du secteur des services filaires, TELUS prévoit poursuivre l'élargissement de son infrastructure à large bande et les mises à niveau à l'appui de ses services OPTIK TV et Internet haute vitesse. Elle compte notamment mener à terme le déploiement de la couche superposée de la technologie VDSL2 dans l'ouest du pays et la liaison de la technologie VDSL2 dans l'est du Québec et investir dans de nouveaux centres de données à la fine pointe de la technologie, afin de soutenir la demande sur le marché et les exigences internes liées aux services infonuagiques. En raison de la croissance des produits, l'intensité du capital consolidé devrait représenter environ 17 % des produits en 2012, en baisse par rapport à 18 % en 2011.

TELUS a versé une cotisation spéciale discrétionnaire de 100 millions de dollars à ses régimes de retraite à prestations définies en janvier 2012. En tenant compte de cette cotisation, la situation de capitalisation globale de TELUS au titre de ses régimes de retraite à prestations définies devrait se traduire par un taux de solvabilité d'environ 90 %. La cotisation discrétionnaire accélérée aura une incidence favorable sur le recouvrement au titre des régimes de retraite de 2012, aux fins comptables; en outre, étant donné que les cotisations aux régimes de retraite sont déductibles, elles devraient donner lieu à une réduction d'environ 25 millions de dollars des paiements d'impôt en trésorerie. Le montant estimatif initial du recouvrement au titre des régimes de retraite de la société en 2012, qui était de 6 millions de dollars, a été révisé et majoré à 12 millions de dollars, en baisse de 22 millions de dollars par rapport à 2011.

Hypothèses concernant les objectifs pour 2012

Concurrence soutenue au chapitre des services mobiles et des services filaires dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs
Baisse continue des tarifs liés aux services existants
Gain de 4,0 à 4,5 points de pourcentage au titre de la pénétration du marché des services mobiles au Canada, et maintien d'une croissance robuste du nombre d'abonnés au sein de l'industrie des services mobiles en raison de l'intensification de la concurrence et de la plus grande utilisation de téléphones intelligents, de tablettes et d'applications de transmission de données
Diminution des PMAA tirés des services mobiles de transmission de la voix de TELUS au pays, neutralisée par la croissance des PMAA tirés des services d'itinérance internationale et de transmission de données
Augmentation des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés des services mobiles liée aux mises en service d'un plus grand nombre de téléphones intelligents offerts à prix plus élevés, y compris les mises à niveau, et à l'accroissement du nombre d'abonnés
Investissements continus aux fins du déploiement de la technologie mobile LTE en milieu urbain
Croissance des produits tirés des services de transmission de données filaires supérieure à la diminution des produits tirés des services existants, en raison de l'expansion continue du réseau filaire à large bande et des mises à niveau à l'appui de la croissance des ventes aux abonnés du service OPTIK TV et du service Internet OPTIK. La diminution des produits tirés des services existants reflète la réduction continue des produits tirés des lignes d'accès au réseau et des services interurbains
Taux d'actualisation estimatif préliminaire confirmé de 4,5 % (baisse de 75 points de base par rapport à 2011) au titre des régimes de retraite. Rendement à long terme attendu de 6,5 %, subséquentement établi à 6,75 % (baisse de 25 points de base par rapport à 2011)
Versement, en janvier 2012, d'une cotisation discrétionnaire non récurrente de 100 millions de dollars aux régimes de retraite (cotisation discrétionnaire non récurrente de 200 millions de dollars versée en janvier 2011)
Coûts de restructuration d'environ 25 millions de dollars dans le cadre des initiatives d'efficacité opérationnelle et aux fins de la rentabilité des capitaux, étayés par des initiatives en matière d'optimisation des ressources ayant pour but d'accroître l'efficacité et l'efficacités, qui n'entraînent pas de charges de restructuration
Coûts de financement d'environ 350 millions de dollars (377 millions de dollars en 2011)
Taux d'imposition prévu par la loi d'environ 25 % à 26 % (27,2 % en 2011)
Paiements d'impôt en trésorerie d'environ 150 millions de dollars à 200 millions de dollars (150 millions de dollars en 2011)

2. Analyse des résultats opérationnels

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début de l'analyse par la direction des activités opérationnelles.

2.1 Généralités

Les secteurs opérationnels de la société constituant des secteurs à présenter sont les services filaires et les services mobiles. La segmentation s'appuie sur des similitudes au chapitre de la technologie, des compétences techniques exigées pour fournir les produits et services, des caractéristiques des clients, des canaux de distribution utilisés et de l'application des règlements. Les ventes intersectorielles sont comptabilisées à la valeur d'échange. L'information sectorielle est régulièrement communiquée au chef de la direction de la société (le principal décideur opérationnel).

2.2 Sommaire des résultats trimestriels

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	T4 2011	T3 2011	T2 2011	T1 2011	T4 2010	T3 2010	T2 2010	T1 2010
Produits opérationnels	2 690	2 622	2 554	2 531	2 554	2 461	2 400	2 377
Charges opérationnelles								
Achat de biens et services	1 316	1 178	1 134	1 098	1 235	1 036	997	968
Charge au titre des avantages du personnel	500	476	470	447	478	484	478	466
Dotations aux amortissements	481	443	442	444	445	433	409	454
	2 297	2 097	2 046	1 989	2 158	1 953	1 884	1 888
Bénéfice opérationnel	393	525	508	542	396	508	516	489
Coûts de financement	87	92	94	104	105	185	117	115
Bénéfice avant impôt	306	433	414	438	291	323	399	374
Charge d'impôt sur le bénéfice	69	107	90	110	65	72	97	101
Bénéfice net	237	326	324	328	226	251	302	273
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et actions sans droit de vote	246	325	321	327	225	250	301	272
Bénéfice net par action ordinaire et action sans droit de vote								
– De base	0,76	1,00	0,99	1,01	0,70	0,78	0,94	0,85
– Dilué	0,75	1,00	0,98	1,00	0,70	0,78	0,94	0,85
Dividendes en espèces déclarés par action ordinaire et action sans droit de vote	0,58	0,55	0,55	0,525	0,525	0,50	0,50	0,475
Information supplémentaire								
BAIIA ¹	874	968	950	986	841	941	925	943
Coûts de restructuration compris dans le BAIIA et le bénéfice opérationnel	16	3	12	4	38	17	19	6

1. Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR (se reporter à la rubrique 6.1, « BAIIA »). Il correspond au bénéfice opérationnel avant la dotation aux amortissements.

Tendances

La tendance observée au chapitre des produits consolidés reflète principalement i) la croissance d'un exercice à l'autre des produits tirés du réseau mobile, en raison de l'accroissement du nombre d'abonnés et des PMAA; ii) l'augmentation des produits tirés de l'équipement mobile; iii) la croissance des produits tirés des services mobiles de transmission de données, laquelle a largement neutralisé la baisse des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants et des produits tirés de l'équipement et autres produits tirés des services. Avec prise d'effet en 2011, les transactions liées à Transactel et les activités de détaillants de services mobiles acquises sont consolidées, ce qui a donné lieu à la comptabilisation de produits supplémentaires de 13 millions de dollars, de 13 millions de dollars, de 13 millions de dollars et de 11 millions de dollars, respectivement, aux quatrième, troisième, deuxième et premier trimestres, tandis que leur incidence sur le bénéfice net a été négligeable.

Les produits tirés du réseau mobile reflètent la croissance des produits tirés des services de transmission de données (croissance de 47 % en 2011), laquelle a été neutralisée en partie par la baisse des produits tirés des services de transmission de la voix (diminution de 4,1 % en 2011). La croissance des produits tirés des services de transmission de données découle de la plus grande utilisation de forfaits de services de transmission de données et de la plus importante consommation de données en raison de l'utilisation accrue de téléphones intelligents, ainsi que de la hausse des produits tirés des services d'itinérance. L'accroissement de la demande visant les services mobiles de transmission de données pourrait poser des problèmes au chapitre de la capacité du réseau et de la capacité spectrale dans l'avenir. La croissance d'un exercice à l'autre des PMAA tirés des services de transmission de données s'est élevée à 35 %, à 44 %, à 39 % et à 35 %, respectivement, aux quatrième, troisième, deuxième et premier trimestres de 2011, et à 27 %, à 21 %, à 19 % et à 17 %, respectivement, aux quatrième, troisième, deuxième et premier trimestres de 2010. Le récent ralentissement de la tendance au chapitre de la croissance des PMAA tirés des services de transmission de données est imputable aux pressions concurrentielles sur les services de transmission de données, lesquelles entraînent l'ajouts de plus importants lots de données aux forfaits, au nombre plus élevé de forfaits comportant la messagerie textuelle illimitée, ainsi qu'un bond dans l'utilisation de téléphones intelligents et à la hausse correspondante du taux d'utilisation au second semestre de 2010. La diminution des produits tirés des services de transmission de la voix reflète le plus important recul des PMAA tirés des services de transmission de la voix, lesquels ont subi d'un exercice à l'autre en 2011 une baisse de 12 %, de 10 %, de 9,3 % et de 5,8 %, respectivement, aux quatrième, troisième, deuxième et premier trimestres de 2011. Ces résultats ont neutralisé les tendances à la hausse enregistrées en 2010, la baisse d'un exercice à l'autre des PMAA tirés des services de transmission de la voix s'étant élevée à 5,2 %, à 6,7 %, à 7,2 % et à 9,5 %, respectivement, aux quatrième, troisième, deuxième et premier trimestres de 2010. Les PMAA combinés se sont accrus d'un exercice à l'autre au cours de cinq trimestres consécutifs; ils ont augmenté de 1,0 %, de 3,0 %, de 2,5 %, de 3,7 % et de 1,9 %, respectivement, au cours des quatrième, troisième, deuxième et premier trimestres de 2011 ainsi qu'au quatrième trimestre de 2010, après avoir affiché une baisse pendant plusieurs exercices.

Les produits tirés de l'équipement mobile se sont de façon générale accrus d'un exercice à l'autre, en raison des volumes à la hausse d'acquisition et de fidélisation d'abonnés, de l'augmentation des produits découlant du remplacement d'appareils, ainsi que de l'accroissement de la gamme de téléphones intelligents offerts à prix plus élevés.

Les ajouts plus élevés d'abonnés des services mobiles, les frais d'acquisition connexes et les ventes d'équipement, de même que la hausse des frais de fidélisation découlant du renouvellement de contrats ont, dans le passé, revêtu un caractère hautement saisonnier aux troisième et quatrième trimestres, donnant habituellement lieu à un BAIIA du secteur des services mobiles moins élevé au quatrième trimestre, en raison de l'intensification de la concurrence. Les ajouts d'abonnés sont habituellement à leur plus faible niveau au premier trimestre. Par ailleurs, les PMAA tirés des services mobiles subissent généralement des hausses séquentielles aux deuxième et troisième trimestres, et des baisses séquentielles aux quatrième et premier trimestres.

La tendance positive au chapitre des produits tirés des services filaires reflète la croissance des produits tirés des services de transmission de données découlant de l'augmentation continue du nombre d'abonnés à TELUS TV (en hausse de 62 % en 2011) et des hausses de prix, ainsi que la croissance des produits tirés des services de transmission de données améliorés, des services Internet et des services gérés à l'intention du marché d'affaires, atténuées par la baisse continue des produits tirés des services de transmission de données de base existants. La croissance des produits tirés des services Internet tient notamment à l'accroissement du nombre d'abonnés au service Internet OPTIK découlant de l'offre de produits groupés avec le service Télé OPTIK, ainsi qu'aux hausses de tarifs. La tendance à la baisse générale des produits tirés des services filaires de transmission de la voix et des lignes d'accès au réseau tient au passage aux services mobiles et aux services IP, ainsi qu'à la concurrence de la part des fournisseurs offrant des services VoIP (qui comprennent des câblodistributeurs concurrents), des revendeurs et des entreprises dotées d'installations. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau ont diminué au cours des six trimestres les plus récents, grâce aux services Télé OPTIK et Internet OPTIK et à l'offre de produits groupés améliorés. Bien que les lignes d'affaires d'accès au réseau reflètent la croissance d'un exercice à l'autre enregistrée au cours des deux premiers trimestres de 2011, en raison de l'offre de services de gros, la tendance à la baisse générale au chapitre des lignes d'affaires d'accès au réseau aux troisième et quatrième trimestres de 2011 reflète l'intensification de la concurrence sur le marché des PME, ainsi que le délaissement des services de transmission de la voix en faveur des services IP plus efficaces. En 2011, le principal câblodistributeur concurrent de la société dans l'ouest du Canada a accru ses activités promotionnelles et ses incitatifs en matière de reconquête, afin de protéger le nombre de ses abonnés, ce qui pourrait influencer sur la croissance des services OPTIKTM, sur les pertes de lignes d'accès au réseau ainsi que sur les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés dans l'avenir. La hausse séquentielle des pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau enregistrée au quatrième trimestre de 2011 tient à l'accroissement des activités promotionnelles.

La tendance au chapitre de l'achat de biens et services reflète l'augmentation des coûts engagés relativement au contenu et à l'appui du nombre à la hausse d'abonnés du service Télé OPTIK de TELUS, de l'augmentation des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés aux services mobiles, ainsi que le caractère saisonnier de la charge liée aux services mobiles du quatrième trimestre décrit précédemment.

Avec prise d'effet au deuxième trimestre de 2011, la charge au titre des avantages du personnel reflète l'augmentation du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP ») découlant de l'acquisition de Transactel et les activités de détaillants de services mobiles, ainsi que de l'embauche ciblée de personnel pour soutenir la croissance du service TELUS TV, des services à l'intention du marché d'affaires et des services mobiles, facteurs neutralisés en partie par la baisse des coûts de restructuration liés à l'effectif et par la diminution des charges au titre des régimes de retraite à prestations définies. La charge au titre des avantages du personnel en 2010 reflétait la baisse du nombre d'employés ETP au pays découlant des initiatives d'efficacité opérationnelle et de l'attrition, facteur neutralisé en partie par l'accroissement de la rémunération et par une augmentation du nombre d'employés ETP de TELUS International aux fins de la prestation de services aux clients d'affaires et à des fins internes.

La hausse séquentielle de la dotation aux amortissements au quatrième trimestre de 2011 découle d'une réduction de valeur de 19 millions de dollars d'actifs d'un établissement à l'étranger qui étaient disponibles à la vente au 31 décembre 2011, ainsi que de l'augmentation des immobilisations corporelles afin de faciliter la croissance du nombre d'abonnés. La baisse séquentielle de la dotation aux amortissements au deuxième trimestre de 2010 tenait compte de la diminution annualisée de l'amortissement des décodeurs pour la télévision découlant de l'augmentation de leur durée d'utilité estimative, ainsi que de l'incidence de la diminution des dépenses d'investissement au premier semestre de 2010. La dotation aux amortissements au deuxième trimestre de 2010 tenait aussi compte d'une réduction d'environ 5 millions de dollars découlant de la comptabilisation de crédits d'impôt à l'investissement touchant des immobilisations inscrites à l'actif lors d'exercices antérieurs qui ont été entièrement amorties, suivant l'établissement de leur admissibilité par l'administration fiscale.

Les coûts de financement pour chaque période sont présentés déduction faite des montants variables de produits d'intérêts, y compris les intérêts découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs. Les coûts de financement trimestriels comptabilisés en 2011 sont inférieurs à ceux des périodes correspondantes de 2010, en raison principalement de la diminution des taux d'intérêt effectifs découlant des activités de refinancement en 2010 et en 2011, ainsi que du fait qu'aucune charge de remboursement par anticipation n'a été comptabilisée en 2011. Les coûts de financement au troisième trimestre de 2010 incluaient une charge de 15 millions de dollars liée au calcul final du solde du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix, ainsi qu'une perte de 52 millions de dollars liée au remboursement par anticipation d'une tranche d'environ 45 % du montant en capital des billets à 8 % libellés en dollars américains et au dénouement des swaps de devises connexes. Le remboursement par anticipation d'une tranche du montant en capital a été financé par l'émission, pour un coût moindre, de billets à 5,05 % d'un montant de 1 milliard de dollars échéant dans 10 ans.

Les tendances observées au chapitre du bénéfice net et du bénéfice par action reflètent les facteurs dont il est fait mention ci-dessus, ainsi que les ajustements liés aux variations de l'impôt sur le bénéfice, des règlements et des redressements visant des exercices antérieurs, y compris les intérêts connexes sur les redressements.

Ajustements liés à l'impôt sur le bénéfice

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	T4 2011	T3 2011	T2 2011	T1 2011	T4 2010	T3 2010	T2 2010	T1 2010
Incidence approximative sur le bénéfice net	10	—	11	—	10	9	10	1
Incidence approximative sur le bénéfice par action	0,03	—	0,03	—	0,03	0,03	0,03	—
Bénéfice par action de base approximatif excluant les incidences fiscales	0,73	1,00	0,96	1,01	0,67	0,75	0,91	0,85

2.3 Résultats opérationnels consolidés

L'analyse qui suit porte sur le rendement financier consolidé de TELUS. Des informations sectorielles sont fournies à la rubrique 2.4, « Secteur des services mobiles », à la rubrique 2.5, « Secteur des services filaires », et à la rubrique 4.2, « Sorties liées aux activités d'investissement – Dépenses d'investissement ».

Produits opérationnels (en millions de dollars)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
Services	2 447	2 337	4,7 %	9 606	9 131	5,2 %
Équipement	216	206	4,9 %	719	611	17,7 %
	2 663	2 543	4,7 %	10 325	9 742	6,0 %
Autres produits opérationnels	27	11	145,5 %	72	50	44,0 %
	2 690	2 554	5,3 %	10 397	9 792	6,2 %

Les produits opérationnels consolidés ont augmenté de 136 millions de dollars et de 605 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010.

- Les produits tirés des services ont augmenté de 110 millions de dollars et de 475 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. Les produits tirés des services mobiles se sont accrues d'un exercice à l'autre de 77 millions de dollars (6,3 %) et de 395 millions de dollars (8,5 %), respectivement, au cours du trimestre et de l'exercice complet, en raison essentiellement de la croissance des produits tirés des services de réseau mobile découlant de la croissance du nombre d'abonnés et de l'adoption accélérée des téléphones intelligents, laquelle a excédé la baisse des produits tirés des services de transmission de la voix. Les produits tirés des services filaires ont augmenté d'un exercice à l'autre de 33 millions de dollars (3,1 %) et de 80 millions de dollars (1,8 %), respectivement, au cours du trimestre et de l'exercice complet, résultats qui tiennent au fait que la croissance des services de transmission de données, y compris les services Télé OPTIK et Internet OPTIK, a excédé la baisse des services de transmission de la voix locaux et interurbains existants.
- Les produits tirés de l'équipement ont augmenté de 10 millions de dollars et de 108 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. Les ventes d'équipement mobile se sont accrues d'un exercice à l'autre de 6 millions de dollars et de 51 millions de dollars, respectivement, pour le trimestre et l'exercice complet, en raison des volumes à la hausse d'acquisition et de fidélisation d'abonnés, d'une plus grande proportion de ventes de téléphones intelligents offerts à prix plus élevés, y compris les remplacements d'appareils et, dans une moindre mesure, des ventes plus élevées de tablettes. Les ventes d'équipement filaire ont augmenté d'un exercice à l'autre de 4 millions de dollars et de 57 millions de dollars, respectivement, au cours du trimestre et de l'exercice complet, en raison principalement des ventes plus élevées d'équipement de transmission de données à des entreprises.

- Les autres produits opérationnels comprennent les subventions transférables concernant les zones de desserte à coût élevé, la comptabilisation des montants prélevés du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix, et le recouvrement des coûts liés à l'effectif en vertu de programmes gouvernementaux admissibles, ainsi que les profits, le bénéfice ou les pertes sur placements, et les profits ou pertes à la cession de biens immobiliers. Les autres produits opérationnels ont augmenté d'un exercice à l'autre de 16 millions de dollars et de 22 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011. L'augmentation au quatrième trimestre de 2011 reflète la hausse du recouvrement des coûts liés à l'effectif en vertu de programmes d'emploi gouvernementaux admissibles ainsi que le montant prélevé du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix aux fins de la prestation de services Internet à large bande à un certain nombre de collectivités rurales admissibles, facteur neutralisé en partie par la réduction des subventions transférables. L'augmentation pour l'exercice complet tient compte d'un profit hors trésorerie de 17 millions de dollars sur la participation dans Transactel.

Charges opérationnelles (en millions de dollars)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
Achat de biens et services	1 316	1 284	6,6 %	4 726	4 236	11,6 %
Charge au titre des avantages du personnel	500	478	4,6 %	1 893	1 906	(0,7) %
Amortissement des immobilisations corporelles	342	342	—	1 331	1 339	(0,6) %
Amortissement des immobilisations incorporelles	139	103	35,0 %	479	402	19,2 %
	2 297	2 158	6,4 %	8 429	7 883	6,9 %

Les charges opérationnelles consolidées ont augmenté de 139 millions de dollars et de 546 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010.

- L'achat de biens et services a augmenté d'un exercice à l'autre de 81 millions de dollars et de 490 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet. Ces résultats reflètent l'accroissement des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés dans le secteur des services mobiles, ainsi que l'augmentation des coûts engagés relativement au contenu et au soutien en vue d'accroître et de gérer les services filaires Télé OPTIK.
- La charge au titre des avantages du personnel a augmenté de 22 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011 et a diminué de 13 millions de dollars pour l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. La charge au titre des salaires s'est accrue de 52 millions de dollars au quatrième trimestre et de 85 millions de dollars pour l'exercice, en raison essentiellement des facteurs suivants : la prise en compte des transactions liées à Transactel depuis février 2011 et de l'acquisition de détaillants de services mobiles de TELUS en 2011, l'embauche de personnel à l'appui du nombre à la hausse d'abonnés aux services mobiles et au service TELUS TV, la hausse des taux de rémunération du personnel syndiqué avec prise d'effet en juillet 2011, et l'augmentation des taux de rémunération de la direction avec prise d'effet en avril 2011. La diminution pour l'exercice complet reflète essentiellement la baisse des coûts de restructuration liés à l'effectif, la hausse du recouvrement au titre des régimes de retraite à prestations définies, la réduction de la charge au titre de la rémunération fondée sur des actions, qui tient principalement au fait que des salariés ont choisi de régler leurs options autrement qu'aux termes de l'option de règlement en espèces net, et la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre inscrits à l'actif, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation de la charge au titre des salaires.
- L'amortissement des immobilisations corporelles est demeuré inchangé au quatrième trimestre de 2011 et a diminué de 8 millions de dollars pour l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. La diminution de l'amortissement des immobilisations corporelles découle essentiellement de l'augmentation des actifs entièrement amortis et d'une diminution, depuis le début de l'exercice, de l'amortissement des décodeurs pour le service TELUS TV, en raison de la hausse de la durée d'utilité attendue au deuxième trimestre de 2010, facteur neutralisé en grande partie par la croissance du réseau sans fil HSPA+ et des autres immobilisations corporelles, ainsi que des actifs de Transactel acquis.
- L'amortissement des immobilisations incorporelles a augmenté d'un exercice à l'autre de 36 millions de dollars et de 77 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet. Ces augmentations tiennent principalement aux dépenses d'investissement continues dans le réseau et dans les logiciels administratifs, à la réduction de valeur de 19 millions de dollars d'actifs d'un établissement à l'étranger disponibles à la vente à la fin de 2011, ainsi qu'à l'amortissement découlant des acquisitions de Transactel et des activités de détaillants de services mobiles en 2011. En outre, au deuxième trimestre de 2010, des crédits d'impôt à l'investissement de 5 millions de dollars ont été comptabilisés.

Bénéfice opérationnel (en millions de dollars)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
	393	396	(0,8) %	1 968	1 909	3,1 %

Le bénéfice opérationnel a diminué de 3 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011 et a augmenté de 59 millions de dollars au cours de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. La diminution au cours du trimestre tient principalement à la réduction de valeur d'actifs d'un établissement à l'étranger disponibles à la vente, inscrite dans la dotation aux amortissements. L'augmentation pour l'exercice complet découle essentiellement de la hausse du BAIIA du secteur des services mobiles, facteur neutralisé en partie par la hausse de la dotation aux amortissements et par la réduction du BAIIA du secteur des services filaires. Le BAIIA du secteur des services mobiles s'est accru d'un exercice à l'autre de 29 millions de dollars et de 166 millions de dollars, respectivement, au cours du trimestre et de l'exercice complet (se reporter à la rubrique 2.4). Le BAIIA du secteur des services filaires a augmenté d'un exercice à l'autre de 4 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011, et a diminué d'un exercice à l'autre de 38 millions de dollars au cours de l'exercice complet (se reporter à la rubrique 2.5).

Coûts de financement (en millions de dollars)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
Charges d'intérêts excluant la perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance	91	106	(14,2) %	389	475	(18,1) %
Perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance	—	—	—	—	52	n.s.
Produits d'intérêts et profits (pertes) de change	(4)	(1)	n.s.	(12)	(5)	(140,0) %
	87	105	(17,1) %	377	522	(27,8) %

Les coûts de financement ont diminué de 18 millions de dollars et de 145 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. La diminution pour l'exercice découle en partie de la comptabilisation, en septembre 2010, d'une perte liée au remboursement par anticipation d'une tranche des billets libellés en dollars américains et au règlement des swaps de devises connexes. Les charges d'intérêts excluant la perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance ont reculé de 15 millions de dollars et de 86 millions de dollars, respectivement, pour le trimestre et l'exercice complet, en raison principalement de la baisse du taux d'intérêt effectif sur la dette à long terme découlant des activités de financement au cours du deuxième trimestre de 2011 et du troisième trimestre de 2010. La diminution pour l'exercice complet tient aussi à la comptabilisation, au troisième trimestre de 2010, d'une charge de 15 millions de dollars découlant de la décision du CRTC concernant le compte de report.

La baisse du taux d'intérêt effectif en 2011 tient i) au remboursement par anticipation, en septembre 2010, de billets à 8 % libellés en dollars américains et au dénouement des swaps de devises connexes, transactions qui ont été financées par l'émission, en juillet 2010, de billets à 5,05 %; ii) à l'arrivée à échéance le 1^{er} juin 2011 de la tranche restante des billets libellés en dollars américains et au règlement des swaps de devises connexes, financés au moyen de l'émission en mai 2011 de titres de créance à 3,65 % et de papier commercial à faible taux.

Charge d'impôt sur le bénéfice (en millions de dollars, sauf les taux d'imposition)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
Impôts de base combinés aux taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés	84	84	—	433	402	7,7 %
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition prévus par la loi futurs	(12)	(12)	n.s.	(37)	(44)	n.s.
Écart de taux d'imposition appliqué au redressement lié à des exercices antérieurs, et ajustements corrélatifs à ce redressement	(9)	(16)	n.s.	(20)	(35)	n.s.
Rémunération sous forme d'attributions d'options sur actions	(1)	7	n.s.	(1)	10	n.s.
Autres	7	2	—	1	2	n.s.
	69	65	6,2 %	376	335	12,2 %
Taux d'imposition fédéral et provinciaux combinés prévus par la loi (en %)	27,4	28,9	(1,5) pt	27,2	29,0	(1,8) pt
Taux d'imposition effectifs (en %)	22,3	22,3	—	23,6	24,1	(0,5) pt

Les impôts de base combinés aux taux d'imposition prévus par la loi sont demeurés inchangés au cours du quatrième trimestre de 2011 et ont augmenté de 31 millions de dollars au cours de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010, résultats qui découlent de la hausse du bénéfice avant impôt, facteur neutralisé par une baisse du taux d'imposition combiné prévu par la loi. Les taux d'imposition effectifs étaient moins élevés que les taux prévus par la loi, en raison de la réévaluation des passifs d'impôt différé, de l'écart de taux d'imposition appliqué au redressement lié à des exercices antérieurs et des ajustements corrélatifs à ce redressement, ainsi que des autres écarts au chapitre du bénéfice imposable.

Bénéfice net (en millions de dollars)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
	237	226	4,9 %	1 215	1 052	15,5 %

Le bénéfice net a augmenté de 11 millions de dollars et de 163 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. Se reporter à l'analyse sommaire présentée à la *rubrique 1.3*.

Autres éléments du résultat global (en millions de dollars)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
Éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat	(1)	(2)	50,0 %	10	54	(81,5) %
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat	(408)	(197)	(107,1) %	(851)	(214)	n.s.
	(409)	(199)	(105,5) %	(841)	(160)	n.s.

Les autres éléments du résultat global qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat comprennent les variations de la juste valeur non réalisée des dérivés désignés comme des couvertures des flux de trésorerie, ainsi que les écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger.

L'autre élément du résultat global qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat concerne les écarts actuariels après impôt au titre des régimes à prestations définies, qui fluctueront probablement d'une période à l'autre.

2.4 Secteur des services mobiles

Les produits opérationnels du secteur des services mobiles ont augmenté de 87 millions de dollars et de 455 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010.

Produits opérationnels – secteur des services mobiles (en millions de dollars, sauf les ratios)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
Voix	811	874	(7,2) %	3 326	3 470	(4,1) %
Données	466	326	42,9 %	1 678	1 141	47,1 %
Services de réseau	1 277	1 200	6,4 %	5 004	4 611	8,5 %
Équipement et autres produits	147	137	7,3 %	458	401	14,2 %
Produits opérationnels externes	1 424	1 337	6,5 %	5 462	5 012	9,0 %
Produits tirés des activités intersectorielles	9	9	—	38	33	15,2 %
Total des produits opérationnels	1 433	1 346	6,5 %	5 500	5 045	9,0 %
Produits tirés des services de transmission de données par rapport aux produits tirés des services de réseau (en %)	36	27	9 pts	34	25	9 pts

- Les produits tirés des services de réseau se sont accrus d'un exercice à l'autre de 77 millions de dollars et de 393 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011.

Les produits tirés des services de transmission de la voix ont diminué d'un exercice à l'autre de 63 millions de dollars et de 144 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, en raison de la tendance continue à la baisse des PMAA tirés des services de transmission de la voix. Les PMAA tirés des services de transmission de la voix se sont établis à 37,43 \$ au quatrième trimestre de 2011 et à 39,20 \$ au cours de l'exercice complet 2011, en baisse d'un exercice à l'autre de 5,04 \$ (12 %) pour le trimestre et de 4,05 \$ (9,4 %) pour l'exercice complet. La baisse des PMAA tirés des services de transmission de la voix reflète l'utilisation croissante des services de transmission de données tenant au fait que les abonnés optent pour des forfaits dont les tarifs sont davantage axés sur les services de transmission de données, et qu'ils remplacent les communications vocales par la messagerie textuelle, la messagerie instantanée et les applications vocales. La baisse des PMAA tirés des services de transmission de la voix reflète également l'utilisation accrue des forfaits minutes incluses découlant des changements dans les habitudes des abonnés et l'adoption de forfaits visant à optimiser les tarifs, un volume accru du nombre d'abonnés aux clés Internet mobile et aux tablettes pour lesquelles aucun produit des services de transmission de la voix ne peut être tiré, la diminution des PMAA tirés du service Mike^{MD}, la réduction de l'utilisation des services interurbains et la pénétration accrue de la marque Koodo, qui génère des PMAA plus faibles, facteurs neutralisés en partie par l'accroissement des volumes liés aux services d'itinérance.

Les produits tirés des services de transmission de données ont augmenté d'un exercice à l'autre de 140 millions de dollars et de 537 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011. Ces augmentations reflètent la croissance du nombre d'abonnés et les produits élevés tirés des services liés aux téléphones intelligents et à la messagerie textuelle, qui découlent de la pénétration accrue du marché des téléphones intelligents, de l'utilisation accrue de forfaits de services de transmission de données, de la croissance des clés Internet mobile et des tablettes, de l'accroissement des tarifs liés à la messagerie textuelle payable à l'usage, ainsi que de la hausse des volumes liés aux services de transmission de données en itinérance, facteurs neutralisés en partie par la baisse des tarifs liés aux services d'itinérance. Les PMAA tirés des services de transmission de données se sont établis à 21,65 \$ et à 19,90 \$, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, en hausse d'un exercice à l'autre de 5,64 \$ (35 %) pour le trimestre et de 5,51 \$ (38 %) pour l'exercice complet.

Les PMAA combinés se sont établis à 59,08 \$ et à 59,10 \$, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, en hausse de 0,60 \$, ou 1 %, et de 1,46 \$, ou 2,5 %, respectivement, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. La hausse des PMAA combinés reflète principalement l'utilisation accrue des services de transmission de données et des services d'itinérance, facteur neutralisé en partie par l'utilisation réduite des services de transmission de la voix et par la baisse des tarifs liés à ces services. Se reporter à la *rubrique 2.2* pour une analyse des tendances au chapitre des PMAA.

L'augmentation des ajouts bruts d'abonnés reflète l'amélioration de la gamme d'appareils, les activités promotionnelles et les efforts continus déployés afin d'attirer des abonnés des services postpayés présentant une valeur élevée, y compris les abonnés au service Koodo, facteurs neutralisés en partie par l'intensification de la concurrence visant tant les services postpayés que les services prépayés. Le total des ajouts bruts d'abonnés s'est accru d'un exercice à l'autre de 3,4 % et de 5,1 %, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011. Les ajouts bruts d'abonnés des services postpayés se sont accrues d'un exercice à l'autre de 9,6 % et de 11 %, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011. Les ajouts bruts d'abonnés des services prépayés ont diminué de 9,9 % et de 6,9 %, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010, car la société a décidé de ne pas faire d'offres similaires à certaines offres faites par des concurrents.

Les ajouts bruts d'abonnés ont augmenté de 16 000 et de 88 000, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010, et les ajouts nets d'abonnés quant à eux se sont accrues de 10 000 au quatrième trimestre et ont diminué de 78 000 pour l'exercice complet, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. Les ajouts nets d'abonnés des services postpayés ont augmenté de 39 000 et de 10 000, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, malgré la hausse du taux de désabonnement découlant de la perte d'un contrat visant la prestation de services mobiles octroyé par le gouvernement fédéral à une entreprise concurrente titulaire dont la soumission prévoyait des tarifs peu élevés (perte de 10 000 abonnés et de 77 000 abonnés, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, soit une hausse du taux de désabonnement de 7 points de base et de 11 points de base, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011). Compte non tenu de la perte de ce contrat, les ajouts nets d'abonnés des services postpayés sont élevés et reflètent les efforts fructueux déployés pour fidéliser les abonnés présentant une valeur élevée. La baisse générale des ajouts nets reflète l'intensification de la concurrence de la part de nouveaux venus, particulièrement dans le marché des services présentant une valeur moins élevée et dans le marché des services prépayés, et le lancement ou le relancement de marques par des entreprises titulaires concurrentes. L'intensification de la concurrence a été particulièrement marquée au chapitre des tarifs et du plus grand nombre de forfaits permettant un usage illimité nécessitant un plus important financement des appareils qui sont offerts par de nouveaux venus et par des entreprises nationales concurrentes bien établies. Le taux de désabonnement mensuel combiné des abonnés des services mobiles s'est établi à 1,67 % et à 1,68 %, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport à 1,72 % et à 1,57 %, respectivement, aux périodes correspondantes de 2010. Le taux de désabonnement pour les quatrième, troisième et deuxième trimestres de 2011 s'est établi à 1,67 %, soit un taux stable, et le taux enregistré au premier trimestre de 2011 est de 1,70 %.

La société a enregistré une hausse du taux d'adoption des téléphones intelligents. Ces téléphones ont représenté 74 % et 66 %, respectivement, des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport à 46 % et à 37 %, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice complet 2010. Sur une base cumulée, au 31 décembre 2011, les abonnés qui utilisent des téléphones intelligents représentaient 53 % du nombre d'abonnés des services postpayés, comparativement à 33 % à l'exercice précédent. Les abonnés qui utilisent des téléphones intelligents génèrent des PMAA considérablement plus élevés que ceux tirés des appareils qui donnent uniquement accès aux services de messagerie textuelle et de transmission de la voix, et leur taux de désabonnement est moins élevé. Toutefois, les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés découlant de ces téléphones sont plus élevés en

raison du financement élevé des appareils associé aux contrats pluriannuels conclus ou renouvelés.

L'accroissement de la gamme de téléphones intelligents offerts devrait continuer d'avoir une incidence favorable sur la croissance future des produits tirés des services de transmission de données, sur les PMAA et sur les taux de désabonnement, et se traduire par une hausse des produits opérationnels prévus sur la durée de l'appareil. L'accroissement de la gamme de téléphones intelligents devrait également donner lieu à une hausse des frais de fidélisation dans l'avenir et à une utilisation accrue du réseau, et nécessiter des investissements continus dans la capacité du réseau.

- Les produits tirés de l'équipement et autres produits ont augmenté d'un exercice à l'autre de 10 millions de dollars et de 57 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet de 2011, en raison essentiellement de la hausse des volumes d'acquisition et de fidélisation d'abonnés, du nombre plus élevé de branchements de téléphones intelligents par des abonnés existants et de nouveaux abonnés, de l'augmentation des produits liés aux abonnés des services postpayés qui remplacent leur appareil par un nouvel appareil avant l'expiration de leur contrat et, pour l'exercice complet, des produits plus élevés tirés des ventes d'accessoires. L'augmentation a été neutralisée en partie par les pressions concurrentielles sur les prix des appareils, qui ont entraîné une hausse des coûts de financement des appareils. En outre, un recouvrement de 3 millions de dollars au titre des coûts liés à l'effectif en vertu de programmes d'emploi gouvernementaux admissibles a été comptabilisé au quatrième trimestre de 2011.
- Les produits tirés des activités intersectorielles représentent les services fournis par le secteur des services mobiles au secteur des services filaires, et ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes du secteur des services filaires.

Indicateurs opérationnels – secteur des services mobiles

	Aux 31 décembre		
	2011	2010	Variation
Abonnés (en milliers)			
Postpayés	6 130	5 705	7,4 %
Prépayés	1 210	1 266	(4,4) %
Total	7 340	6 971	5,3 %
Proportion du nombre d'abonnés qui sont des abonnés des services postpayés (en %)	83,5	81,8	1,7 pt
Total de la population ¹ couverte par les services numériques (en millions) ²	34,4	33,8	1,8 %
Population couverte par le réseau HSPA+ (en millions) ²	33,8	33,1	2,1 %

	Quatrièmes trimestres clos les			Exercices clos les		
	31 décembre			31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
Ajouts bruts d'abonnés (en milliers)						
Postpayés	354	323	9,6 %	1 286	1 160	10,9 %
Prépayés	137	152	(9,9) %	512	550	(6,9) %
Total	491	475	3,4 %	1 798	1 710	5,1 %
Ajouts nets d'abonnés (en milliers)						
Postpayés	148	109	35,8 %	425	415	2,4 %
Prépayés	(19)	10	n.s.	(56)	32	n.s.
Total	129	119	8,4 %	369	447	(17,4) %
PMAA (en dollars) ³	59,08	58,48	1,0 %	59,10	57,64	2,5 %
Taux de désabonnement, par mois (en %) ³	1,67	1,72	(0,05) pt	1,68	1,57	0,11 pt
Nombre moyen de minutes par abonné par mois	334	352	(5,1) %	332	361	(8,0) %
Frais d'acquisition ⁴ par ajout brut d'abonné (en dollars) ³	421	388	8,5 %	386	350	10,3 %
Frais de fidélisation en pourcentage des produits tirés des services de réseau (en %) ³	13,6	14,2	(0,6) pt	12,4	11,6	0,8 pt
BAIIA en pourcentage des produits tirés des services de réseau (en %)	39,2	39,3	(0,1) pt	43,7	43,8	(0,1) pt

1. Par « population », on entend le nombre de personnes vivant dans une zone de population comprise, en totalité ou presque, dans les zones de couverture. En octobre 2011, la population canadienne s'élevait à environ 34,6 millions d'habitants (Statistique Canada).
2. Y compris les ententes de services d'itinérance et de revente ainsi que les ententes de partage de réseau, conclues principalement avec Bell Canada.
3. Se reporter à la rubrique 6.3, « Définition des indicateurs opérationnels clés – services mobiles ». Ces mesures ne sont pas définies par les IFRS de l'IASB. Il s'agit plutôt de paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer le rendement opérationnel d'une société de services mobiles.
4. Frais d'acquisition.

Charges opérationnelles – secteur des services mobiles (en millions de dollars)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
Charges liées aux ventes d'équipement	373	330	13,0 %	1 237	1 015	21,9 %
Charges opérationnelles des services de réseau	166	162	2,5 %	662	640	3,4 %
Frais de marketing	130	142	(8,5) %	464	440	5,5 %
Frais généraux et d'administration						
Charge au titre des avantages du personnel	148	131	13,0 %	540	508	6,3 %
Autres frais généraux et d'administration	116	110	5,5 %	411	422	(2,6) %
Total des charges opérationnelles	933	875	6,6 %	3 314	3 025	9,6 %

Les charges du secteur des services mobiles ont augmenté de 58 millions de dollars et de 289 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010.

- Les charges liées aux ventes d'équipement ont augmenté d'un exercice à l'autre de 43 millions de dollars, ou 13 %, au quatrième trimestre de 2011, et de 222 millions de dollars, ou 22 %, pour l'exercice complet de 2011. Ces hausses reflètent l'augmentation des volumes d'acquisition et de fidélisation d'abonnés et l'accroissement des coûts par appareil afin de soutenir les ajouts d'abonnés et la migration des abonnés existants vers des téléphones intelligents, principalement les appareils iPhone, BlackBerry et Android, dans le cadre du programme Changez d'appareil en toute simplicité et, dans une moindre mesure, la hausse des coûts liés aux accessoires.
- Les charges opérationnelles des services de réseau ont augmenté d'un exercice à l'autre d'environ 3 %, ou 4 millions de dollars et 22 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, résultats qui reflètent une croissance plus faible par rapport à la croissance annuelle de 8,5 % des produits tirés des services de réseau. L'augmentation des charges opérationnelles liées aux services de réseau reflète la croissance des volumes d'itinérance, facteur neutralisé en partie par la réduction des tarifs liés aux services d'itinérance. Les coûts liés à des revenus partagés avec des tiers et les coûts liés aux licences d'utilisation sont demeurés dans l'ensemble inchangés au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet, car les hausses des volumes liés à des revenus partagés avec des tiers et des volumes liés aux licences d'utilisation des fournisseurs de services, découlant de la forte croissance des services de transmission de données en raison de la pénétration accrue du marché des téléphones intelligents ont été neutralisées par la baisse des tarifs liés aux revenus partagés avec des tiers et aux licences d'utilisation.
- Les frais de marketing ont reculé d'un exercice à l'autre de 12 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011 et ont augmenté de 24 millions de dollars pour l'exercice complet. La diminution pour le trimestre reflète essentiellement la réduction des frais de publicité et de promotion et, dans une moindre mesure, la baisse des commissions versées découlant de l'acquisition par la société de certains détaillants de services mobiles TELUS. L'augmentation pour l'exercice complet découle de la hausse des commissions liée à l'accroissement des volumes, y compris les ajouts d'abonnés aux téléphones intelligents, et de la hausse des frais de publicité et de promotion liée à la rentrée scolaire au troisième trimestre de 2011.
- Les frais d'acquisition par ajout brut d'abonné ont augmenté d'un exercice à l'autre de 33 \$, ou 8,5 %, au quatrième trimestre de 2011, et de 36 \$, ou 10 %, au cours de l'exercice complet 2011. Ces augmentations sont principalement imputables à la hausse des coûts de financement par appareil reflétant la plus importante gamme de téléphones intelligents offerts, aux pressions concurrentielles sur les prix des appareils entraînant un plus important financement des appareils et, dans une moindre mesure, à la hausse des commissions afin de prendre en charge la hausse du nombre de téléphones intelligents de plus grande valeur. Les augmentations ont été neutralisées en partie par la réduction des frais de publicité et de promotion au quatrième trimestre.
- Les frais de fidélisation exprimés en pourcentage des produits tirés des services de réseau ont diminué de 0,6 point de pourcentage pour s'établir à 13,6 % au quatrième trimestre de 2011 et ils ont augmenté de 0,8 point de pourcentage pour s'établir à 12,4 % au cours de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. Le ratio des frais de fidélisation a diminué au quatrième trimestre, résultat qui tient au fait que la croissance des produits tirés des services de réseau a excédé la croissance des volumes de fidélisation, et au fait que la société a enregistré une baisse des commissions versées découlant de l'acquisition de certains détaillants de services mobiles TELUS. La hausse du ratio des frais de fidélisation pour l'exercice complet tient aux volumes de fidélisation accrus et à l'augmentation des coûts de financement par appareil liés à l'accroissement considérable du volume de clients passant aux téléphones intelligents ou remplaçant leur appareil avant l'expiration de leur contrat, facteurs qui ont été neutralisés en partie par la croissance de 8,5 % des produits tirés des services de réseau, ainsi que par la réduction des commissions versées.

- Le total des frais généraux et d'administration a augmenté d'un exercice à l'autre de 23 millions de dollars, ou 9,5 %, au quatrième trimestre, et de 21 millions de dollars, ou 2,3 %, au cours de l'exercice complet. L'augmentation pour le trimestre reflète l'acquisition de certains détaillants de services mobiles TELUS en 2011, facteur qui, pour l'exercice complet, a été largement neutralisé par l'efficacité accrue des activités à l'appui de l'accroissement du nombre d'abonnés, lequel s'est établi à 5,1 %.

La charge au titre des avantages du personnel a augmenté d'un exercice à l'autre de 17 millions de dollars et de 32 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet. Ces hausses reflètent l'accroissement de la rémunération et l'augmentation du nombre d'employés ETP au pays. Cette dernière augmentation tient à l'acquisition de certains détaillants de services mobiles TELUS, ainsi qu'à l'embauche de personnel en vue de soutenir la croissance du nombre d'abonnés.

Les autres frais généraux et d'administration ont progressé d'un exercice à l'autre de 6 millions de dollars au quatrième trimestre et ont diminué de 11 millions de dollars au cours de l'exercice complet. L'augmentation au quatrième trimestre reflète la hausse des charges liées aux fournisseurs en vue de soutenir la croissance du nombre d'abonnés. La diminution pour l'exercice complet reflète la réduction des créances douteuses et la comptabilisation au deuxième trimestre de 2011 de crédits non récurrents de 11 millions de dollars consentis par les fournisseurs, facteurs neutralisés en partie par la hausse des coûts relatifs à la main-d'œuvre externe en 2011, visant à soutenir l'accroissement du nombre d'abonnés, et par les économies non récurrentes au titre de l'efficacité opérationnelle comptabilisées au premier trimestre de 2010.

BAIIA – secteur des services mobiles (en millions de dollars, sauf les marges)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
BAIIA	500	471	6,2 %	2 186	2 020	8,2 %
Marge du BAIIA (en %)	34,9	35,0	(0,1) pt	39,7	40,0	(0,3) pt

Le BAIIA du secteur des services mobiles a augmenté de 29 millions de dollars et de 166 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. Ces résultats reflètent l'amélioration des produits tirés des services de transmission de données et l'accroissement du nombre d'abonnés des services postpayés, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et les économies non récurrentes au titre de l'efficacité opérationnelle comptabilisées au deuxième trimestre de 2011, facteurs neutralisés en partie par la hausse des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés. La marge du BAIIA a diminué légèrement par rapport à 2010, car la hausse des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés, qui a été touchée par l'accélération des taux d'adoption de téléphones intelligents au cours du dernier exercice, n'a pas été entièrement neutralisée par la croissance des produits tirés des services de transmission de données et l'amélioration de l'efficacité opérationnelle.

2.5 Secteur des services filaires

Le total des produits du secteur des services filaires a augmenté de 51 millions de dollars et de 164 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010.

Produits opérationnels – secteur des services filaires (en millions de dollars)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
Services et équipement de transmission de données	680	591	15,1 %	2 578	2 268	13,7 %
Services locaux de transmission de la voix	368	395	(6,8) %	1 514	1 647	(8,1) %
Services interurbains de transmission de la voix	115	130	(11,5) %	477	530	(10,0) %
Autres services et équipement	79	89	(11,2) %	296	283	4,6 %
Produits tirés des services et de l'équipement	1 242	1 205	3,1 %	4 865	4 728	2,9 %
Autres produits opérationnels	24	12	100,0 %	70	52	34,6 %
Produits opérationnels externes	1 266	1 217	4,0 %	4 935	4 780	3,2 %
Produits tirés d'activités intersectorielles	42	40	5,0 %	164	155	5,8 %
Total des produits opérationnels	1 308	1 257	4,1 %	5 099	4 935	3,3 %

Les produits tirés des services et de l'équipement ont augmenté de 37 millions de dollars et de 137 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010.

- Les produits tirés des services et de l'équipement filaires de transmission de données ont augmenté d'un exercice à l'autre de 89 millions de dollars et de 310 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011. Ces augmentations sont principalement attribuables i) à la forte croissance du nombre d'abonnés à TELUS TV en raison du service Télé OPTIK amélioré et de l'offre de produits groupés faite en juin 2010, ainsi qu'à la hausse de 3 \$ par mois du tarif ayant pris effet en avril 2011 et s'appliquant aux abonnés du service TELUS TV de base ne bénéficiant pas de tarifs protégés et aux diverses hausses de tarifs s'appliquant aux forfaits Thématiques effectuées en avril et en octobre; ii) à l'accroissement des services Internet et des services de transmission de données améliorés découlant de la croissance des produits tirés des services en raison de la récente mise en œuvre d'ententes avec de grandes entreprises, ainsi que de l'incidence favorable des offres de produits groupés incluant le service Internet OPTIK qui aident TELUS à attirer de nouveaux abonnés et à les fidéliser, ainsi qu'à la hausse de 2 \$ du tarif mensuel ayant pris effet en avril 2011 et s'appliquant aux abonnés du service Internet ne bénéficiant pas de tarifs protégés; iii) à l'augmentation des ventes d'équipement de transmission de données, y compris les ventes d'équipement à des clients d'affaires. Les produits tirés des services gérés à l'intention du marché d'affaires ont augmenté en raison de la croissance découlant de la consolidation des produits tirés de Transactel avec prise d'effet le 1^{er} février 2011, laquelle a été neutralisée en partie par la vente non récurrente, au premier trimestre de 2010, d'applications logicielles générant des marges élevées. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la baisse continue des produits tirés des services de transmission de données de base existants.

Indicateurs opérationnels – secteur des services filaires

(en milliers)	Aux 31 décembre					
	2011	2010	Variation			
Abonnés à Internet						
Haute vitesse	1 242	1 167	6,4 %			
Commuté	44	62	(29,0) %			
Total	1 286	1 229	4,6 %			
Abonnés à TELUS TV	509	314	62,1 %			
(en milliers)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
Ajouts nets (pertes nettes) d'abonnés à Internet						
Haute vitesse	24	18	33,3 %	75	39	92,3 %
Commuté	(4)	(6)	33,3 %	(18)	(25)	28,0 %
Total	20	12	66,7 %	57	14	n.s.
Ajouts nets d'abonnés à TELUS TV	56	48	16,7 %	196	144	36,1 %

Les ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse et le nombre d'abonnés à TELUS TV se sont améliorés en 2011, par rapport à 2010, grâce à l'incidence favorable du lancement des services OPTIK en juin 2010. Les meilleures capacités au chapitre des services groupés et l'amélioration des offres visant à fidéliser les abonnés, conjuguées aux améliorations continues apportées aux services, ont contribué à l'accroissement de la demande de la part des abonnés et à l'amélioration du taux de désabonnement en ce qui concerne les principales gammes de produits. TELUS a en grande partie effectué la migration de ses abonnés résidentiels aux services TV sur IP des plateformes plus anciennes vers la technologie reposant sur la plateforme Mediaroom de Microsoft au cours du premier semestre de 2011.

- Les produits tirés des services locaux de transmission de la voix ont reculé d'un exercice à l'autre de 27 millions de dollars et de 133 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011. Ces baisses reflètent la diminution des produits tirés des services d'accès de base et des services améliorés de transmission de la voix découlant de la concurrence à l'égard de l'obtention d'abonnés des services résidentiels, de la diminution consécutive des lignes résidentielles locales d'accès au réseau ainsi que d'offres concurrentielles similaires, de l'offre de produits groupés dans les marchés urbains déréglementés, de même que du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et Internet. Le recul reflète également la réduction des lignes d'affaires d'accès aux services de transmission de la voix découlant du remplacement de la technologie en faveur des services de transmission de données et des activités des concurrents, y compris la concurrence au chapitre des tarifs. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par diverses hausses des tarifs locaux mensuels.

Indicateurs opérationnels – secteur des services filaires

(en milliers)	Aux 31 décembre						
	2011			2010			Variation
Lignes d'accès au réseau							
Lignes résidentielles	1 915			2 046			(6,4) %
Lignes d'affaires	1 678			1 693			(0,9) %
Total	3 593			3 739			(3,9) %
(en milliers)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre			
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation	
(Pertes nettes) ajouts nets de lignes d'accès au réseau							
Lignes résidentielles	(37)	(37)	— %	(131)	(177)	26,0 %	
Lignes d'affaires	(11)	(18)	38,9 %	(15)	(50)	70,0 %	
Total	(48)	(55)	12,7 %	(146)	(227)	35,7 %	

Le nombre de lignes résidentielles d'accès au réseau continue d'être touché par le remplacement de la technologie pour les services locaux, en faveur des services mobiles et Internet, ainsi que par les activités promotionnelles des principaux câblodistributeurs concurrents de la société dans les régions de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec où cette dernière est l'entreprise titulaire. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau sont demeurées inchangées au quatrième trimestre et ont diminué de 46 000 au cours de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010, en raison principalement de l'incidence positive continue des offres de produits groupés incluant les services Télé OPTIK et Internet OPTIK, qui attirent de nouveaux abonnés depuis leur lancement en juin 2010.

Les pertes au chapitre des lignes d'affaires d'accès au réseau en 2011 reflètent l'intensification continue de la concurrence sur le marché des PME et le passage des services de transmission de la voix aux services IP plus efficaces, facteurs neutralisés en partie par la mise en place de services de transmission de la voix et de données pour un client des services de gros au premier semestre de 2011. La croissance de certains services de transmission de données, tels que les réseaux IP privés, n'est pas prise en compte dans le nombre de lignes d'affaires d'accès au réseau, et le passage des services de transmission de la voix existants aux services IP a donné lieu à une réduction des lignes d'affaires d'accès au réseau.

- Les produits tirés des services interurbains de transmission de la voix ont diminué d'un exercice à l'autre de 15 millions de dollars et de 53 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011. Ces baisses reflètent la concurrence continue au chapitre des tarifs et des produits groupés dans l'ensemble de l'industrie, la diminution du nombre d'abonnés aux services locaux et le remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et Internet.
- Les produits tirés des autres services et de l'équipement ont reculé de 10 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011 et ont augmenté de 13 millions de dollars au cours de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. Le recul pour le trimestre tient à la comptabilisation, au quatrième trimestre de 2010, de produits de 8 millions de dollars par suite de la Décision de télécom CRTC 2010-900, intitulée « Révision des tarifs liés aux services de structures de soutènement des grandes entreprises de services locaux titulaires ». Ce résultat a été neutralisé en partie par la hausse des ventes d'équipement de transmission de la voix ainsi que par les produits tirés de la location d'installations de distribution, pour l'exercice complet.

Les autres produits opérationnels ont augmenté de 12 millions de dollars et de 18 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. L'augmentation au quatrième trimestre de 2011 reflète la hausse du recouvrement des coûts liés à l'effectif en vertu de programmes d'emploi gouvernementaux admissibles, ainsi que le montant prélevé du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix aux fins de la prestation de services Internet à large bande dans un certain nombre de collectivités rurales admissibles, facteurs neutralisés en partie par la réduction des produits découlant des subventions transférables. L'augmentation pour l'exercice complet tient également compte du profit hors trésorerie de 17 millions de dollars sur la participation dans Transactel comptabilisé en 2011.

Les produits tirés d'activités intersectorielles représentent les services fournis par le secteur des services filaires au secteur des services mobiles. Ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes du secteur des services mobiles.

Charges opérationnelles – secteur des services filaires (en millions de dollars)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
Achat de biens et services	582	540	7,8 %	2 154	1 907	13,0 %
Charges au titre des avantages du personnel	352	347	1,4 %	1 353	1 398	(3,2) %
	934	887	5,3 %	3 507	3 305	6,1 %

Les charges opérationnelles du secteur des services filaires ont augmenté de 47 millions de dollars et de 202 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010.

- Les charges au titre de l'achat de biens et services ont augmenté de 42 millions de dollars et de 247 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. Ces augmentations reflètent la hausse des coûts engagés relativement au contenu et au soutien pour assurer la croissance du service TELUS TV (hausse de 62 % du nombre d'abonnés d'un exercice à l'autre), l'augmentation des coûts liés à la main-d'œuvre externe afin de prendre en charge l'accroissement du nombre d'abonnés, la hausse des frais de publicité et de promotion, principalement en vue d'appuyer des campagnes de marketing visant les services Télé OPTIK et Internet OPTIK, la hausse du coût des produits vendus découlant des ventes plus élevées d'équipement, les coûts de restructuration comptabilisés en 2011 relativement au regroupement des biens immobiliers, la comptabilisation au troisième trimestre de 2010 de crédits non récurrents consentis par les fournisseurs, ainsi que la légère hausse, pour l'exercice complet, des frais de transit et de résiliation liés au réseau en raison de l'augmentation des volumes et des taux combinés.
- La charge au titre des avantages du personnel a augmenté de 5 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011 et a diminué de 45 millions de dollars pour l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. L'augmentation au quatrième trimestre reflète la prise en compte des transactions liées à Transactel, l'augmentation de la rémunération et l'augmentation du nombre d'employés ETP au pays à l'appui de l'accroissement du nombre d'abonnés, facteurs neutralisés en partie par la baisse des coûts de restructuration liés à l'effectif et par la hausse du recouvrement au titre des régimes de retraite à prestations définies. La diminution pour l'exercice complet tient compte de la baisse des coûts de restructuration liés à l'effectif, de la hausse du recouvrement au titre des régimes de retraite à prestations définies, d'une réduction de la charge au titre de la rémunération fondée sur des actions et de la comptabilisation, au deuxième trimestre de 2011, d'un recouvrement non récurrent lié au passif au titre des prestations, facteurs neutralisés en partie par la prise en compte des transactions liées à Transactel depuis le 1^{er} février 2011, par l'augmentation de la rémunération et par l'augmentation du nombre d'employés ETP au pays.

BAIIA – secteur des services filaires (en millions de dollars, sauf les marges)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
BAIIA	374	370	1,1 %	1 592	1 630	(2,3) %
Déduire : profit sur la participation dans Transactel	(1)	—	n.s.	(17)	—	n.s.
BAIIA ajusté	373	370	0,8 %	1 575	1 630	(3,4) %
Marge du BAIIA ajusté (en %)	28,5	29,4	(0,9) pt	31,0	33,0	(2,0) pts

Le BAIIA du secteur des services filaires a augmenté de 4 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011 et a diminué de 38 millions de dollars au cours de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. Le BAIIA ajusté, qui exclut le profit hors trésorerie sur la participation dans Transactel, s'est accru de 3 millions de dollars pour le trimestre et a diminué de 55 millions de dollars pour l'exercice complet. La baisse du BAIIA ajusté et de la marge du BAIIA ajusté reflète principalement la diminution continue des services de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées, laquelle n'a pas été entièrement contrebalancée par la croissance des services de transmission de données générant des marges plus faibles.

3. Évolution de la situation financière

Situation financière : (en millions de dollars)	Au 31 déc. 2011	Au 31 déc. 2010	Variation	Variation en %	Explication concernant les variations
Actifs courants					
Trésorerie et placements temporaires, montant net	46	17	29	171 %	Se reporter à la rubrique 4, « Situation de trésorerie et sources de financement ».
Débiteurs	1 428	1 318	110	8 %	Tient compte d'une augmentation des débiteurs du secteur des services mobiles en raison de la croissance des PMAA et du nombre d'abonnés des services postpayés, d'une augmentation des rabais consentis par les fournisseurs et des montants au titre de la consolidation de la participation dans Transactel avec prise d'effet en février 2011.
Impôt sur le bénéfice et autres impôts à recevoir	66	62	4	6 %	Reflète principalement les acomptes provisionnels pour 2011, déduction faite de la charge d'impôt sur le bénéfice de l'exercice considéré, y compris les ajustements au titre du redressement lié à des exercices antérieurs.
Stocks	353	283	70	25 %	Principalement l'augmentation du coût moyen et des volumes d'appareils mobiles découlant de l'accroissement de la gamme de téléphones intelligents.
Charges payées d'avance	144	113	31	27 %	Principalement l'augmentation des contrats d'entretien payés d'avance et des dépôts liés à la construction d'un centre de données Internet.
Actifs dérivés	14	4	10	n.s.	Principalement des ajustements à la juste valeur des couvertures liées aux unités d'actions restreintes et aux appareils mobiles.
Passifs courants					
Emprunts à court terme	404	400	4	1 %	Tient compte d'un montant de 400 millions de dollars versé à TELUS par la fiducie de titrisation sans lien de dépendance relativement aux créances clients titrisées (se reporter à la rubrique 4.6), ainsi qu'un montant prélevé sur les facilités bancaires au 31 décembre 2011.
Créditeurs et charges à payer	1 419	1 477	(58)	(4) %	Principalement la diminution des dettes fournisseurs découlant de la réduction des dépenses d'investissement au quatrième trimestre de 2011, par rapport au quatrième trimestre de 2010.
Impôt sur le bénéfice et autres impôts à payer	25	6	19	n.s.	Reflète principalement la différence au chapitre des acomptes provisionnels et la charge d'impôt sur le bénéfice en 2011.
Dividendes à payer	188	169	19	11 %	Le dividende payable au 31 décembre 2011 (versé le 3 janvier 2012) reflète la hausse du taux de dividende et la faible augmentation du nombre d'actions en circulation, par rapport au dividende payable au 31 décembre 2010 (versé le 4 janvier 2011).
Facturation par anticipation et dépôts de clients	655	658	(3)	— %	Reflète le paiement de remises d'un montant de 53 millions de dollars au titre du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix (se reporter à la rubrique 4.1) et la comptabilisation, au poste Produits, des montants prélevés du compte de report aux fins des initiatives approuvées visant la construction du réseau à large bande et l'amélioration de l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunications, déduction faite de l'augmentation de la facturation par anticipation du secteur des services mobiles liée à la croissance du nombre d'abonnés, et du reclassement d'un montant de 23 millions de dollars qui était présenté dans les provisions non courantes.
Provisions	88	122	(34)	(28) %	Tient compte d'une réduction nette de 48 millions de dollars des provisions au titre de la restructuration, qui tient au fait que les paiements relatifs aux initiatives mises en œuvre dans le passé excèdent les nouvelles obligations.
Tranche à court terme de la dette à long terme	1 066	847	219	26 %	Tient compte de la tranche de 300 millions de dollars des billets à 4,5 % de série CC qui devient exigible à court terme (et vient à échéance en mars 2012), et d'une hausse de 662 millions de dollars du papier commercial, déduction faite du remboursement des billets libellés en dollars américains arrivés à échéance le 1 ^{er} juin (solde de 736 millions de dollars au 31 décembre 2010).
Passifs dérivés	—	419	(419)	(100) %	Comprend le règlement de passifs dérivés liés à l'arrivée à échéance, en juin 2011, de billets libellés en dollars américains (solde de 404 millions de dollars au 31 décembre), et les ajustements de la juste valeur pour tenir compte des options sur actions et de la résiliation des couvertures sur les options.
Fonds de roulement¹	(1 794)	(2 301)	507	22 %	Le remboursement des billets libellés en dollars américains arrivés à échéance et le règlement des passifs dérivés connexes ont été financés en partie par l'émission de 600 millions de dollars de billets à long terme.

1. Actifs courants moins les passifs courants.

Évolution de la situation financière □ Suite du tableau de la page précédente.

Situation financière : (en millions de dollars)	Au 31 déc. 2011	Au 31 déc. 2010	Variation	Variation en %	Explication concernant les variations
Actifs non courants					
Immobilisations corporelles, montant net	7 964	7 831	133	2 %	Se reporter à Dépenses d'investissement à la <i>rubrique 4.2</i> , « <i>Sorties liées aux activités d'investissement</i> », ainsi qu'à Amortissement des immobilisations corporelles à la <i>rubrique 2.3</i> .
Immobilisations incorporelles, montant net	6 153	6 152	1	— %	Se reporter à Dépenses d'investissement à la <i>rubrique 4.2</i> , « <i>Sorties liées aux activités d'investissement</i> », ainsi qu'à Amortissement des immobilisations incorporelles à la <i>rubrique 2.3</i> . Les acquisitions effectuées en 2011 ont donné lieu à une augmentation de 61 millions de dollars. Les soldes des deux périodes tiennent compte d'un montant de 4 867 millions de dollars versé au titre des licences de spectre pour les SSFE.
Goodwill, montant net	3 661	3 572	89	2 %	Tient compte de l'augmentation découlant de l'acquisition de Transactel (Barbados) Inc. (72 millions de dollars) et celle découlant de l'acquisition des activités de détaillants de services mobiles (38 millions de dollars), facteurs neutralisés en partie par la réduction de valeur de 19 millions de dollars du goodwill lié aux actifs d'un établissement à l'étranger disponibles à la vente.
Autres actifs non courants	81	235	(154)	(66) %	La diminution tient principalement à la perte actuarielle au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel (inscrit dans les autres éléments du résultat global), neutralisée en partie par la capitalisation de ces régimes, y compris le versement, en janvier 2011, d'une cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars.
Placements	21	37	(16)	(43) %	La diminution reflète une réduction découlant de l'acquisition du contrôle et de la consolidation subséquente de Transactel (Barbados) Inc., facteur neutralisé en partie par des changements dans de plus petits placements.
Passifs non courants					
Provisions	122	204	(82)	(40) %	Tient compte du reclassement d'un montant de 23 millions de dollars au poste Facturation par anticipation et d'un montant de 77 millions de dollars au poste Autres passifs non courants, déduction faite d'une augmentation des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations et d'une option de vente émise sur la participation résiduelle de 5 % dans Transactel.
Dettes à long terme	5 508	5 209	299	6 %	Tient compte de l'émission en mai 2011 de 600 millions de dollars de billets à 3,65 % de série CI échéant dans cinq ans, déduction faite du reclassement au poste Passifs courants de 300 millions de dollars de billets à 4,5 % de série CC de TELUS Corporation.
Autres passifs non courants	1 343	649	694	107 %	Principalement une augmentation du passif au titre des prestations de retraite et des avantages postérieurs à l'emploi (se reporter à la variation concernant les autres actifs non courants ci-dessus). Comprend également le reclassement d'un montant de 77 millions de dollars qui était inscrit dans les provisions non courantes.
Impôt sur le bénéfice différé	1 600	1 683	(83)	(5) %	Tient compte de l'impôt sur le bénéfice différé lié aux profits et pertes latents sur les dérivés et des passifs au titre des régimes de retraite.
Capitaux propres					
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	7 513	7 759	(246)	(3) %	Principalement des dividendes déclarés de 715 millions de dollars et les autres éléments du résultat global de 841 millions de dollars tenant aux pertes actuarielles au titre des régimes à prestations définies, facteurs neutralisés en partie par un bénéfice net de 1 219 millions de dollars et une augmentation du capital social.
Participations ne donnant pas le contrôle	—	22	(22)	(100) %	Reflète les transactions liées à Transactel et le reclassement de certains actifs d'un établissement à l'étranger dans les actifs disponibles à la vente.

4. Situation de trésorerie et sources de financement

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début de l'analyse par la direction des activités opérationnelles.

Dans le cours normal des activités, la société a généré des flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles annuels supérieurs aux dépenses d'investissement annuelles nécessaires au soutien de la croissance des activités et aux investissements dans la technologie. En 2011 et en 2010, les entrées liées aux activités opérationnelles ont excédé les sorties liées aux activités d'investissement. Par ailleurs, en 2010, la dette à long terme a été réduite et la durée moyenne à l'échéance de la dette a été prolongée dans le cadre des activités de refinancement.

Sommaire des tableaux consolidés des flux de trésorerie

(en millions de dollars)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
Entrées liées aux activités opérationnelles	742	638	16,3 %	2 550	2 670	(4,5) %
Déduire :						
Sorties liées aux activités d'investissement	548	501	9,4 %	1 968	1 731	13,7 %
Sorties liées aux activités de financement	204	170	20,0 %	553	963	(42,6) %
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net	(10)	(33)	—	29	(24)	—
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début	56	50	—	17	41	—
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin	46	17	170,6 %	46	17	170,6 %

4.1 Entrées liées aux activités opérationnelles

Les entrées liées aux activités opérationnelles ont augmenté de 104 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011 et ont diminué de 120 millions de dollars au cours de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010.

L'augmentation d'un exercice à l'autre des flux de trésorerie opérationnels pour le quatrième trimestre tient principalement aux facteurs suivants :

- La hausse de 32 millions de dollars du BAIIA ajusté (se reporter à la *rubrique 1.3*).
- La diminution de 34 millions de dollars des intérêts payés, qui tient principalement à la réduction du taux d'intérêt effectif découlant des activités de refinancement effectuées au troisième trimestre de 2010 et au deuxième trimestre de 2011 (se reporter à Coûts de financement à la *rubrique 2.3*).
- Les autres variations comparatives des éléments hors trésorerie du fonds de roulement.

Ces facteurs ont été neutralisés en partie par :

- L'augmentation de 40 millions de dollars des paiements au titre de la restructuration, déduction faite des coûts de restructuration.
- La diminution de 19 millions de dollars de l'impôt reçu, déduction faite des paiements effectués.

La diminution d'un exercice à l'autre des flux de trésorerie opérationnels pour l'exercice complet tient essentiellement aux facteurs suivants :

- L'augmentation de 181 millions de dollars des cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies, déduction faite de la charge au titre des régimes de retraite à prestations définies, résultat qui tient principalement à une cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars versée en janvier 2011.
- Les remises d'un montant de 53 millions de dollars au titre du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix qui ont été versées aux abonnés des services filaires résidentiels dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé, conformément à la Décision de télécom CRTC 2010-639. Le versement de ces remises n'a eu aucune incidence sur le bénéfice net, car les montants inscrits dans ledit compte de report n'étaient pas comptabilisés dans le compte de résultat auparavant.
- La hausse de 24 millions de dollars des paiements au titre de la restructuration, déduction faite des coûts de restructuration.
- Les variations comparatives des éléments hors trésorerie du fonds de roulement, notamment une augmentation des stocks en 2011 et une diminution des créditeurs en 2011 (se reporter à la *rubrique 3*), par rapport à une augmentation des créditeurs en 2010.

Ces facteurs ont été neutralisés en partie par :

- La réduction de 161 millions de dollars des paiements d'impôt sur le bénéfice, déduction faite des économies reçues, qui tient en grande partie au plus important paiement final effectué au premier trimestre de 2010 relativement à l'impôt sur le bénéfice de l'exercice précédent.
- L'augmentation de 111 millions de dollars du BAIIA ajusté.
- La diminution de 101 millions de dollars des intérêts payés, qui tient principalement au fait qu'une perte de 52 millions de dollars liée au remboursement par anticipation de titres de créance avait été comptabilisée à l'exercice précédent, ainsi qu'à la baisse du taux d'intérêt effectif découlant des activités de refinancement effectuées au troisième trimestre de 2010 et au deuxième trimestre de 2011.

4.2 Sorties liées aux activités d'investissement

Les sorties liées aux activités d'investissement ont augmenté de 47 millions de dollars et de 237 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. L'augmentation pour le trimestre tient essentiellement à l'acquisition d'autres détaillants indépendants de services mobiles, ainsi qu'aux variations comparatives des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement, facteurs neutralisés en partie par la diminution de 52 millions de dollars des dépenses d'investissement. L'augmentation pour l'exercice complet découle principalement de la hausse des dépenses d'investissement, du montant de 81 millions de dollars investi aux fins de l'acquisition de certains détaillants indépendants de services mobiles TELUS, et des investissements de 20 millions de dollars effectués au premier trimestre de 2011 afin d'accroître la participation financière de TELUS dans Transactel (se reporter également à la section « Acquisition d'une participation supplémentaire dans une filiale détenue par des actionnaires n'ayant pas le contrôle », à la rubrique 4.3).

Dépenses d'investissement (en millions de dollars, sauf le ratio d'intensité du capital)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre			Exercices clos les 31 décembre		
	2011	2010	Variation	2011	2010	Variation
Secteur des services mobiles	168	192	(12,5) %	508	463	9,7 %
Secteur des services filaires	344	372	(7,5) %	1 339	1 258	6,4 %
Total des dépenses d'investissement	512	564	(9,2) %	1 847	1 721	7,3 %
BAlIA ajusté, déduction faite des dépenses d'investissement ¹	361	277	30,3 %	1 914	1 929	(0,8) %
Intensité du capital (en %)²	19	22	(3) pts	18	18	—

1. Se reporter à la rubrique 6.1, « BAlIA », pour le calcul et la description.
2. L'intensité du capital est calculée comme les dépenses d'investissement divisées par les produits opérationnels. Cette mesure fournit une méthode utile pour comparer le niveau des dépenses d'investissement avec celui d'autres entreprises de tailles diverses du même secteur.

En 2011, le total des dépenses d'investissement a diminué de 52 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011 et a augmenté de 126 millions de dollars au cours de l'exercice complet, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. Le ratio d'intensité du capital pour l'exercice complet est analogue à celui enregistré en 2010. Le BAlIA ajusté, déduction faite des dépenses d'investissement, a diminué de 15 millions de dollars en 2011, résultat qui tient au fait que l'augmentation des dépenses d'investissement a été en grande partie neutralisée par la hausse du BAlIA ajusté.

- Les dépenses d'investissement du secteur des services mobiles ont diminué de 24 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011 et ont augmenté de 45 millions de dollars au cours de l'exercice complet, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. La diminution pour le trimestre reflète la baisse des dépenses liées aux éléments du réseau commun, ainsi que les plus importants investissements au titre de l'efficacité opérationnelle effectués à l'exercice précédent, facteurs neutralisés en partie par les dépenses engagées relativement à la construction du réseau 4G LTE en milieu urbain. L'augmentation pour l'exercice complet reflète l'accroissement de la capacité et de la couverture du réseau, y compris la construction du réseau 4G LTE en milieu urbain et la poursuite du lancement de la technologie HSPA+ à deux canaux, facteurs neutralisés en partie par les plus importants investissements au titre de l'efficacité opérationnelle effectués à l'exercice précédent. TELUS a lancé les services sur le réseau 4G LTE en milieu urbain en février 2012.

Le ratio d'intensité du capital du secteur des services mobiles s'est établi à 9 % en 2011 et en 2010, et les flux de trésorerie (BAlIA, déduction faite des dépenses d'investissement) de ce secteur se sont chiffrés à 1 678 millions de dollars en 2011, soit une hausse de 121 millions de dollars, ou 7,8 %, par rapport à 2010.

- Les dépenses d'investissement du secteur des services filaires ont reculé de 28 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011 et ont augmenté de 81 millions de dollars au cours de l'exercice complet, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. Pour le trimestre, la diminution reflète principalement les dépenses plus élevées engagées à l'exercice précédent relativement à l'expansion du réseau à large bande, facteur neutralisé en partie par les dépenses à l'appui de la croissance des services OPTIK. L'augmentation pour l'exercice complet tient essentiellement aux investissements aux fins de la croissance des services Télé OPTIK et des capacités liées à ces services, et aux investissements dans les nouveaux centres de données Internet et dans la technologie GPON (d'après l'anglais *gigabit passive optimal network*), facteurs neutralisés en partie par la réduction des dépenses liées à la mise en œuvre d'ententes avec de grandes entreprises et par le quasi-achèvement des travaux liés à la mise en œuvre d'une couche superposée de la technologie VDSL2 en 2011.

Le ratio d'intensité du capital du secteur des services filaires s'est établi à 26 % en 2011, soit une légère hausse par rapport à 25 % en 2010, et les flux de trésorerie (BAlIA, déduction faite des dépenses d'investissement) de ce secteur se sont chiffrés à 236 millions de dollars en 2011, soit une baisse de 136 millions de dollars, ou 37 %, par rapport à 2010.

4.3 Sorties liées aux activités de financement

Les sorties liées aux activités de financement ont augmenté de 34 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011 et ont diminué de 410 millions de dollars au cours de l'exercice complet 2011, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. Les activités de financement incluent les activités suivantes :

- Le produit en trésorerie tiré des actions ordinaires et des actions sans droit de vote émises aux fins de l'exercice d'options s'est élevé à 5 millions de dollars et à 24 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, comparativement à 8 millions de dollars et à 15 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010.
- Les dividendes en espèces versés aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote se sont élevés à 179 millions de dollars et à 642 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2011, ce qui représente une hausse de 71 millions de dollars et de 169 millions de dollars, respectivement, par rapport aux périodes correspondantes de 2010. En ce qui concerne les dividendes déclarés après le 1^{er} mars 2011, la société achète des actions sur le marché libre, sans escompte, et elle n'émet plus d'actions sur le capital autorisé à un escompte de 3 %, ce qui a entraîné une augmentation des sorties de trésorerie. Les augmentations reflètent également la hausse d'environ 10 % des taux de dividendes et la légère augmentation du nombre d'actions en circulation en 2011.
- Papier commercial, emprunts à court terme et facilités bancaires

La société alterne régulièrement entre diverses sources de financement à court terme pour tirer parti des écarts à l'égard du coût financier. Le programme de papier commercial de la société permet à celle-ci d'obtenir des fonds à faible coût et il est entièrement garanti par la facilité de crédit consentie d'une durée de cinq ans.

L'encours du papier commercial au 31 décembre 2011 était de 766 millions de dollars, soit une augmentation de 5 millions de dollars au cours du quatrième trimestre de 2011 et de 662 millions de dollars au cours de l'exercice complet 2011. Le papier commercial utilisé a augmenté de 878 millions de dollars au premier semestre de 2011, aux fins du financement du remboursement le 1^{er} juin des billets libellés en dollars américains arrivés à échéance et du règlement des swaps de devises connexes, du versement en janvier d'une cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars aux régimes de retraite à prestations définies, de l'acquisition au premier trimestre de certains détaillants indépendants de services mobiles TELUS, et de l'augmentation de la participation financière de TELUS dans Transactel (Barbados) Inc. L'encours du papier commercial au 31 décembre 2010 était de 104 millions de dollars, en baisse de 68 millions de dollars et de 363 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010.

Les emprunts à court terme comprennent principalement les sommes avancées à la société par une fiducie de titrisation sans lien de dépendance relativement au transfert des opérations de titrisation de créances (se reporter à la *rubrique 4.6*, « *Vente de créances clients* »). Le produit tiré des créances clients titrisées s'élevait à 400 millions de dollars au 31 décembre 2011, soit un résultat inchangé par rapport au premier trimestre de 2010, au cours duquel le produit tiré des créances titrisées a été réduit de 100 millions de dollars. Les prélèvements sur les facilités bancaires s'établissaient à 4 millions de dollars au 31 décembre 2011 et à néant au 31 décembre 2010.

La société n'a prélevé aucun montant au titre de ses facilités de crédit d'une durée de cinq ans en 2011, ni aucun montant au cours de 2010. Se reporter à la *rubrique 4.5*.

- Dette à long terme émise en mai 2011; échéance des billets libellés en dollars américains en juin 2011
Le 25 mai 2011, la société a émis, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, 600 millions de dollars de billets à 3,65 % de série CI échéant dans cinq ans. Le produit net du placement et l'émission de papier commercial ont été utilisés aux fins du remboursement de 741 millions de dollars US de billets à 8 % arrivés à échéance le 1^{er} juin et des intérêts courus, ainsi que du règlement des swaps de devises connexes. Les billets de série CI sont rachetables, en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, au gré de la société, et ils prévoient certaines dispositions liées au changement de contrôle.
- Dette à long terme émise en juillet 2010; remboursement par anticipation d'une tranche des billets libellés en dollars américains en septembre 2010

Au troisième trimestre de 2010, TELUS a émis, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, 1 milliard de dollars de billets de série CH à 5,05 % échéant dans 10 ans. La société a utilisé le produit net pour financer le remboursement par anticipation d'une tranche de 607 millions de dollars US des billets à 8 % libellés en dollars américains, et pour effectuer les paiements aux fins de la résiliation des swaps de devises liés aux billets rachetés. Le remboursement par anticipation a donné lieu à la comptabilisation, au troisième trimestre de 2010, d'une charge avant impôt de 52 millions de dollars, ou d'environ 37 millions de dollars (12 cents par action) après impôt.

- Acquisition d'une participation supplémentaire dans une filiale détenue par des actionnaires n'ayant pas le contrôle

L'incidence de l'exercice par TELUS de sa deuxième option d'achat position acheteur liée à Transactel (Barbados) Inc. comprend la comptabilisation par la société, au deuxième trimestre de 2011, d'une transaction sur capitaux propres postérieure à l'acquisition visant à acquérir une participation financière supplémentaire de 44 % en contrepartie d'un montant en trésorerie de 51 millions de dollars. Les flux de trésorerie qui constituent des variations des investissements dans des entités contrôlées et qui ne donnent pas également lieu à un changement de contrôle sont présentés dans les activités de financement dans le tableau consolidé des flux de trésorerie, lorsque l'approche de l'entité économique requise par les IFRS est appliquée.

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

Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à ces dates	2011	2010	Variation
Composantes des ratios d'endettement et de couverture¹ (en millions de dollars)			
Dettes nettes	6 959	6 869	90
Total des capitaux investis – valeur comptable	14 461	14 649	(188)
BAlIA excluant les coûts de restructuration	3 813	3 730	83
Coûts financiers, montant net	377	522	(145)
Ratios d'endettement			
Dettes à taux fixe en proportion du total de la dette (en %)	83	93	(10) pts
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette (en années)	5,6	5,7	(0,1)
Dettes nettes/total des capitaux investis (en %) ¹	48,1	46,9	1,2 pt
Dettes nettes/BAlIA excluant les coûts de restructuration ¹	1,8	1,8	—
Ratios de couverture (fois)¹			
Couverture par le bénéfice	5,1	3,6	1,5
Couverture des intérêts par le BAlIA excluant les coûts de restructuration	10,1	7,1	3,0
Autres mesures sur 12 mois			
Flux de trésorerie disponibles (en millions de dollars) ²	997	939	58
Ratio de distribution du bénéfice net ajusté (en %) ¹	64	64	—
Ratio de distribution (en %) ¹	62	64	(2) pts

1. Se reporter à la rubrique 6.4, « Définition des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».

2. Se reporter à la rubrique 6.2, « Flux de trésorerie disponibles », pour la définition.

La dette nette au 31 décembre 2011 a augmenté de 90 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent, en raison principalement de l'augmentation du papier commercial émis afin de financer une cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars aux régimes de retraite à prestations définies versée en janvier 2011, de certaines acquisitions effectuées au premier semestre de 2011, lesquelles ont été neutralisées en partie par le remboursement des billets libellés en dollars américains arrivés à échéance et du règlement du passif dérivé connexe au deuxième trimestre. Le total des capitaux investis au 31 décembre 2011 a diminué de 188 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent, en raison principalement de la diminution des capitaux propres (se reporter à la rubrique 3).

La proportion des titres de créance qui portent intérêt à des taux fixes était de 83 % au 31 décembre 2011, soit une baisse comparativement à 93 % au début de l'exercice, en raison de l'augmentation du papier commercial émis afin de financer une cotisation discrétionnaire aux régimes de retraite à prestations définies, des acquisitions, ainsi que du remboursement des billets arrivés à échéance le 1^{er} juin et du règlement des swaps de devises connexes, facteurs neutralisés en partie par l'émission en mai de 600 millions de dollars de billets échéant dans cinq ans. La durée moyenne à l'échéance de la dette était de 5,6 ans au 31 décembre 2011, en baisse comparativement à 5,7 ans au début de l'exercice, en raison essentiellement de l'écoulement du temps.

Le ratio de couverture par le bénéfice était de 5,1 fois en 2011, soit une hausse comparativement à 3,6 fois en 2010. La diminution du montant brut des charges d'intérêts a entraîné une augmentation de 1,3 du ratio, et l'augmentation du bénéfice avant intérêts bruts et impôt sur le bénéfice a donné lieu à une augmentation de 0,2 du ratio. Le ratio de couverture des intérêts par le BAlIA excluant les coûts de restructuration était de 10,1 fois en 2011, soit une hausse comparativement à 7,1 fois en 2010. La baisse du montant net des charges d'intérêts a donné lieu à une augmentation de 2,7 du ratio, et l'augmentation du BAlIA excluant les coûts de restructuration a occasionné une hausse de 0,3 du ratio.

Les flux de trésorerie disponibles se sont établis à 997 millions de dollars en 2011, en hausse de 58 millions de dollars par rapport à l'exercice 2010. Cette hausse tient principalement à l'augmentation du BAlIA et à la baisse des intérêts payés et des paiements d'impôt sur le bénéfice, facteurs neutralisés en partie par l'accroissement des dépenses d'investissement et par la hausse des cotisations aux régimes de retraite à prestations définies, notamment le versement en janvier 2011 d'une cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars.

La stratégie de la société vise à maintenir les politiques et les lignes directrices financières énoncées ci-après. La société estime que ces mesures ont atteint un niveau optimal et qu'elles devraient lui permettre de continuer à avoir raisonnablement accès aux marchés financiers en maintenant des cotes de crédit de BBB+ à A-, ou des cotes équivalentes.

Politiques financières et lignes directrices à long terme de TELUS

- Ratio de la dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration entre 1,5 et 2,0 fois
Le ratio s'est établi à 1,8 fois au 31 décembre 2011, soit un résultat inchangé par rapport à l'exercice précédent. La faible augmentation de la dette nette a été neutralisée par la hausse du BAIIA excluant les coûts de restructuration.
- Ratio de distribution de 55 % à 65 % des bénéfices nets prévisibles
L'indication relative au ratio de distribution est établie sur une base prospective, plutôt que sur une base actuelle. Le ratio de distribution est considéré comme approprié en ce qui concerne les attentes actuelles de la société à l'égard du résultat, des flux de trésorerie et des dépenses d'investissement.

4.5 Facilités de crédit

TELUS Corporation a conclu une facilité de crédit bancaire avec un consortium se composant de 15 institutions financières. La nouvelle facilité de crédit se compose d'une facilité de crédit renouvelable de 2 milliards de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) arrivant à échéance le 3 novembre 2016, qui sera utilisée aux fins générales de la société, notamment à titre de sûreté pour le papier commercial. Cette nouvelle facilité remplace la facilité de crédit engagée préexistante de 2 milliards de dollars de la société arrivant à échéance en mai 2012. Sauf en ce qui concerne les taux, aucun changement important n'a été apporté aux modalités.

Au 31 décembre 2011, TELUS avait des liquidités disponibles de 1,28 milliard de dollars aux termes des facilités de crédit inutilisées, et disposait d'un montant de 100 millions de dollars aux termes de son programme de titrisation de créances clients (se reporter à la *rubrique 4.6*), ce qui est conforme à l'objectif de la société, lequel vise à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1 milliard de dollars.

Facilités de crédit de TELUS au 31 décembre 2011

(en millions de dollars)	Échéance	Montant disponible	Montant utilisé	Lettres de crédit émises, mais non utilisées	Sûreté pour le programme de papier commercial	Liquidités disponibles
Facilité renouvelable de cinq ans ¹	3 novembre 2016	2 000	—	—	(766)	1 234
Autres facilités bancaires	—	165	(4)	(115)	—	46
Total	—	2 165	(4)	(115)	(766)	1 280

1. Dollars canadiens ou équivalent des dollars américains.

La facilité de crédit renouvelable de TELUS comporte les clauses restrictives habituelles. Celles-ci lui interdisent notamment de laisser son ratio de levier financier consolidé (dette sur le BAIIA sur 12 mois) dépasser 4:1 (environ 1,8:1 au 31 décembre 2011) et de laisser son ratio de couverture consolidé (BAIIA sur charges d'intérêts sur 12 mois) être inférieur à 2:1 (environ 10,1:1 au 31 décembre 2011) 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 des conventions de crédit et le calcul de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration. Les calculs n'ont jamais présenté de différences importantes. La réévaluation des immobilisations corporelles, des immobilisations incorporelles et du goodwill aux fins comptables n'a pas d'incidence sur les clauses restrictives. L'accès continu aux facilités de crédit de TELUS n'est pas assujéti au maintien par TELUS d'une cote de crédit en particulier.

Après le 31 décembre 2011, la société a obtenu des engagements de financement de deux institutions financières canadiennes aux fins du projet Jardin TELUS. TELUS Corporation prévoit participer, en sa qualité de coprêteur à 50 %, aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction. Lorsqu'elles auront été entièrement documentées, ces facilités fourniront des liquidités totalisant 413 millions de dollars à la coentreprise immobilière. Les facilités comportent les déclarations, les garanties et les clause restrictives habituelles et elles sont garanties par des débiteures à vue constituant des prêts hypothécaires de premier rang à charges fixes et flottantes grevant les deux projets immobiliers sous-jacents. Les facilités portent intérêt au taux des acceptations bancaires ou au taux préférentiel, majoré des marges applicables. Au 10 février 2012, aucun montant n'avait été avancé en vertu des facilités.

4.6 Vente de créances clients

TELUS Communications Inc. (« TCI »), filiale en propriété exclusive de TELUS, est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque canadienne de l'annexe I, aux termes de laquelle TCI est en mesure de vendre une participation dans certaines de ses créances, jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 500 millions de dollars. À la suite de la vente d'une participation dans certaines créances clients avec gestion intégrale, un passif de gestion est comptabilisé à la date de la vente puis est amorti dans le compte de résultat sur la durée de vie attendue des créances clients.

TCI doit maintenir une cote de crédit de DBRS Ltd. d'au moins BBB (faible), sinon la fiducie de titrisation pourrait exiger la dissolution du programme de vente. Au 10 février 2012, la cote de crédit était plus élevée que la cote devant être maintenue.

4.7 Cotes de crédit

Il n'y a eu aucun changement aux cotes de crédit de première qualité de la société au cours de 2011, ni au 10 février 2012.

5. Risques et gestion des risques

Une mise à jour des risques décrits à la *rubrique 10* du rapport de gestion annuel 2010 de TELUS a été présentée dans les rapports de gestion intermédiaires des premier, deuxième et troisième trimestres de 2011.

6. Définitions et rapprochements

6.1 BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements)

Le BAIIA est une mesure qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Le BAIIA ne doit pas être substitué au bénéfice net comme mesure du rendement de la société ni utilisé comme mesure unique des flux de trésorerie. TELUS présente le BAIIA et fournit des indications à ce sujet parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance des secteurs opérationnels ainsi que la performance de la société. Le BAIIA excluant les coûts de restructuration est aussi utilisé pour déterminer si la société respecte les clauses restrictives de ses conventions d'emprunt (se reporter à la description fournie à la *rubrique 6.4*). Le BAIIA est une mesure commune à laquelle les investisseurs et les établissements de crédit recourent largement en tant qu'indicateur du rendement opérationnel d'une société et de sa capacité de contracter des dettes et d'en assurer le service, ainsi qu'à titre de paramètre d'évaluation.

Le Conseil canadien de l'information sur la performance de l'ICCA a défini le BAIIA normalisé de manière à favoriser la comparabilité des mesures utilisées par diverses entités. Le BAIIA normalisé donne une indication de la capacité de l'entité de continuer de générer des produits opérationnels avant la prise en compte de l'incidence des décisions de financement de la direction et des coûts liés à l'utilisation des immobilisations corporelles et incorporelles, qui varient en fonction de leur âge, de leur actualité technologique et de l'estimation de leur durée d'utilité par la direction. Le BAIIA normalisé correspond donc aux produits moins les coûts opérationnels, avant les charges d'intérêts, l'amortissement et les charges au titre de la dépréciation des immobilisations corporelles, et l'impôt sur le bénéfice.

Comme elle l'a fait au cours de 2011, la société pourrait également calculer, de façon périodique, un BAIIA ajusté qui exclura les éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas les activités liées aux services de télécommunications habituelles ou continues; ce BAIIA ne devrait pas être considéré comme une mesure d'évaluation et il ne devrait pas être pris en compte aux fins de l'évaluation de la capacité de la société à assurer le service de la dette ou à contracter des dettes.

Rapprochement du BAIIA

(en millions de dollars)	Quatrièmes trimestres clos les		Exercices clos les	
	2011	2010	2011	2010
Bénéfice net	237	226	1 215	1 052
Coûts de financement	87	105	377	522
Impôt sur le bénéfice	69	65	376	335
Amortissement des immobilisations corporelles	342	342	1 331	1 339
Amortissement des immobilisations incorporelles	139	103	479	402
Pertes de valeur (reprise de pertes de valeur) au titre des immobilisations corporelles	—	—	—	—
BAIIA (BAIIA normalisé selon les lignes directrices de l'ICCA)	874	841	3 778	3 650
Déduire : profit sur la participation dans Transactel	(1)	—	(17)	—
BAIIA ajusté	873	841	3 761	3 650

La direction calcule également le BAIIA, déduction faite des dépenses d'investissement, comme une simple approximation des flux de trésorerie consolidés dans ses deux secteurs à présenter. Le BAIIA, déduction faite des dépenses d'investissement, peut être utilisé à des fins de comparaison avec les résultats présentés par les autres sociétés de télécommunications au fil du temps, et il est assujéti aux questions possibles de comparabilité du BAIIA décrites précédemment.

Calcul du BAIIA, déduction faite des dépenses d'investissement

(en millions de dollars)	Quatrièmes trimestres clos les		Exercices clos les	
	31 décembre	2010	31 décembre	2010
	2011	2010	2011	2010
BAIIA	874	841	3 778	3 650
Dépenses d'investissement	(512)	(564)	(1 847)	(1 721)
BAIIA déduction faite des dépenses d'investissement	362	277	1 931	1 929
Déduire : profit sur la participation dans Transactel	(1)	—	(17)	—
BAIIA ajusté déduction faite des dépenses d'investissement	361	277	1 914	1 929

6.2 Flux de trésorerie disponibles

Les flux de trésorerie disponibles sont une mesure qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et ne doivent pas être substitués aux tableaux consolidés des flux de trésorerie. TELUS présente les flux de trésorerie disponibles parce qu'ils constituent une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de la société. Les flux de trésorerie disponibles excluent certaines variations du fonds de roulement ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Il convient de rappeler aux investisseurs que cet indicateur, tel qu'il est présenté par TELUS, risque de ne pas concorder avec les flux de trésorerie disponibles présentés par d'autres sociétés, et qu'il diffère des flux de trésorerie disponibles normalisés tels qu'ils sont définis par le Conseil canadien de l'information sur la performance de l'ICCA. Les flux de trésorerie disponibles tels qu'ils sont définis par la direction fournissent une estimation des flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles qui sont disponibles après les dépenses d'investissement, mais avant les dividendes, les acquisitions, le produit tiré des actifs cédés et les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs).

Calcul des flux de trésorerie disponibles

(en millions de dollars)	Quatrièmes trimestres clos les		Exercices clos les	
	31 décembre	2010	31 décembre	2010
	2011	2010	2011	2010
BAIIA (se reporter à la rubrique 6.1)	874	841	3 778	3 650
Déduire : profit sur la participation dans Transactel	(1)	—	(17)	—
Coûts de restructuration déduction faite des paiements en trésorerie	6	23	(48)	(24)
Éléments des tableaux consolidés des flux de trésorerie				
Rémunération fondée sur des actions	(20)	(40)	(12)	(30)
Montant net des charges (du recouvrement) au titre des régimes à prestations définies du personnel	(8)	—	(32)	(9)
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	(35)	(30)	(298)	(140)
Intérêts versés	(110)	(144)	(378)	(479)
Intérêts reçus	1	1	1	3
Impôt reçu (payé), montant net	9	28	(150)	(311)
Dépenses d'investissement	(512)	(564)	(1 847)	(1 721)
Flux de trésorerie disponibles (tels qu'ils sont définis par la direction)	204	115	997	939

Le Conseil canadien de l'information sur la performance a défini les flux de trésorerie disponibles normalisés de manière à favoriser la comparabilité des mesures utilisées par diverses entités. Les flux de trésorerie disponibles normalisés constituent une indication de la capacité de l'entité de continuer à générer des flux de trésorerie discrétionnaires grâce aux activités opérationnelles, et comprennent les flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles après déduction des dépenses d'investissement nettes et des dividendes qui s'apparentent davantage à des charges d'intérêts. Cette mesure ne correspond pas nécessairement aux flux de trésorerie disponibles au cours de la période pour utilisation au gré de la direction, qui peuvent être affectés par d'autres sources de trésorerie et d'autres utilisations non discrétionnaires. Le tableau suivant illustre le rapprochement des flux de trésorerie disponibles, tels qu'ils sont définis par la direction, avec les flux de trésorerie disponibles normalisés et les entrées liées aux activités opérationnelles.

Rapprochement des flux de trésorerie disponibles

(en millions de dollars)	Quatrièmes trimestres clos les		Exercices clos les	
	31 décembre 2011	2010	31 décembre 2011	2010
Entrées liées aux activités opérationnelles	742	638	2 550	2 670
Déduire : dividendes stipulés	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Déduire : dépenses d'investissement	(512)	(564)	(1 847)	(1 721)
Produit de la cession d'immobilisations	4	1	4	1
Flux de trésorerie disponibles normalisés (selon les lignes directrices de l'ICCA)	234	77	707	950
Déduire : produit de la cession d'immobilisations	(4)	(1)	(4)	(1)
Ajustements aux fins du rapprochement avec les entrées liées aux activités opérationnelles	(26)	41	294	(10)
Flux de trésorerie disponibles (tels qu'ils sont définis par la direction)	204	115	997	939

6.3 Définition des indicateurs opérationnels clés – services mobiles

Les mesures suivantes constituent des paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer le rendement opérationnel d'une société de services mobiles.

Produits moyens par appareil d'abonné (« PMAA ») mensuels Nombre, exprimé en pourcentage mensuel, obtenu au moyen de la division des produits tirés des services de réseau par le nombre moyen d'appareils en service dans le réseau au cours de la période. Les PMAA tirés des services de transmission de données sont une composante des PMAA calculée sur la même base que celle des produits tirés de services tels que les services de messagerie textuelle, l'informatique mobile, les assistants numériques, les navigateurs Internet et les téléchargements à la carte.

Taux de désabonnement, par mois Nombre d'appareils d'abonnés débranchés au cours d'une période donnée, divisé par le nombre moyen d'appareils dans le réseau au cours de la période, exprimé sous forme de taux mensuel. Un abonné des services prépayés est débranché lorsqu'il n'utilise pas les services au cours des 90 jours suivant l'expiration de la carte prépayée.

Frais d'acquisition 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 abonnés au cours d'une période donnée. Tels qu'ils sont définis, les frais d'acquisition excluent les frais engagés pour conserver les abonnés existants (frais de fidélisation).

Frais d'acquisition par ajout brut d'abonné Frais d'acquisition divisés par les ajouts bruts d'abonnés au cours de la période.

Frais de fidélisation par rapport aux produits tirés des services de réseau Coûts directs liés aux activités de marketing et aux promotions visant à fidéliser les abonnés existants, divisés par les produits tirés des services de réseau.

6.4 Définition des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

Couverture par le bénéfice Mesure définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et dans les règlements connexes, qui est calculée sur 12 mois.

Calcul du ratio de couverture par le bénéfice

Périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les ratios)	2011	2010
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	1 219	1 048
Impôt sur le bénéfice	376	335
Montant brut des composantes des charges d'intérêts		
Intérêts sur la dette à long terme	374	442
Charges d'intérêts sur les emprunts à court terme et autres	11	29
Perte au remboursement par anticipation de titres de créance	—	52
Intérêts courus sur les obligations liées à la mise hors service d'immobilisations	4	4
Numérateur	1 984	1 910
Dénominateur – Montant brut des charges d'intérêts	389	527
Ratio (fois)	5,1	3,6

Les mesures suivantes n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs.

Ratio de distribution et ratio de distribution du bénéfice net ajusté Il s'agit des dividendes du trimestre déclarés par action ordinaire et action sans droit de vote pour le trimestre clos le plus récent, tels qu'ils sont présentés dans les états financiers consolidés, multipliés par quatre et divisés par le total du bénéfice par action de base pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires (divisés par le bénéfice par action de base annuel des exercices). L'indication visée est un ratio de distribution annuel, sur une base prospective plutôt que sur une base actuelle, de 55 % à 65 % des bénéfices nets prévisibles. Le ratio historique fondé sur le bénéfice par action déclaré ajusté de manière à ne pas tenir compte des ajustements liés à l'impôt, des pertes au remboursement par anticipation de titres de créance à long terme, de l'incidence continue de l'option de règlement en espèces net liée aux options instaurée en 2007, et des éléments ajustés dans le BAIIA est considéré comme davantage représentatif du calcul du bénéfice prévisible.

Calcul des ratios de distribution

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	2011	2010
Ratio de distribution		
Numérateur – Dividende annualisé déclaré par action ordinaire et action sans droit de vote	2,32	2,10
Dénominateur – Bénéfice par action ordinaire et action sans droit de vote	3,76	3,27
Ratio (en %)	62	64
Ratio de distribution du bénéfice net ajusté		
Numérateur (ci-dessus)	2,32	2,10
Bénéfice net ajusté (en millions de dollars)		
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	1 219	1 048
Déduire : ajustements favorables liés à l'impôt	(21)	(30)
Ajouter : perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance	—	37
Déduire : profit après impôt sur la participation dans Transactel	(12)	—
Option de règlement en espèces net liée aux options	(14)	(7)
	1 172	1 048
Dénominateur – Bénéfice net ajusté par action ordinaire et action sans droit de vote	3,61	3,27
Ratio ajusté (en %)	64	64

BAIIA excluant les coûts de restructuration Mesure définie comme le BAIIA (décrit à la rubrique 6.1) plus les coûts de restructuration de 35 millions de dollars pour l'exercice clos le 31 décembre 2011 et de 80 millions de dollars pour l'exercice clos le 31 décembre 2010. Cette mesure sert à calculer le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et la couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration, conformément au calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture prévus par les clauses restrictives des facilités de crédit.

Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration Mesure définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration divisé par le montant net des charges d'intérêts, calculé sur 12 mois. Cette mesure est essentiellement identique au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS.

Dette nette La mesure définie par les IFRS qui se rapproche le plus de la dette nette est la somme de la dette à long terme, y compris la tranche à court terme de la dette à long terme. Le tableau qui suit présente le rapprochement de ces deux mesures. La dette nette est un élément d'un ratio servant à déterminer la conformité aux clauses restrictives s'appliquant à la dette (se reporter à la description du ratio de la dette nette sur le BAIIA présentée ci-dessous). La direction estime que la dette nette est une mesure utile, parce qu'elle représente le montant des obligations relatives à la dette à long terme qui ne sont pas couvertes par la trésorerie et les placements temporaires disponibles, et car elle tient compte de l'incidence du taux de change sur les swaps de devises conclus qui fixent la valeur de la dette libellée en dollars américains.

Calcul de la dette nette

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	2011	2010
Dette à long terme, y compris la tranche à court terme	6 574	6 056
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme	27	28
Passif dérivé ¹	—	404
Cumul des autres éléments du résultat global découlant des instruments financiers utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change liés à la dette libellée en dollars américains (compte non tenu des incidences fiscales)	—	(2)
Trésorerie et placements temporaires	(46)	(17)
Emprunts à court terme	404	400
Dette nette	6 959	6 869

1. Le passif dérivé au 31 décembre 2010 portait sur la débeture de 741 millions de dollars US arrivée à échéance le 1^{er} juin 2011, et il se rapportait à des swaps de devises qui ont pour effet de convertir en dollars canadiens les obligations de remboursement du capital et de paiement des intérêts.

Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration Dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration sur 12 mois. L'indication à long terme de TELUS pour le ratio dette/BAIIA se situe dans une fourchette de 1,5 à 2,0 fois. Cette mesure est essentiellement identique au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS.

Ratio dette nette/total des capitaux investis Estimation de la proportion de la dette utilisée dans la structure financière de la société.

Montant net des charges d'intérêts Coûts de financement avant les profits liés au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette, calculés sur 12 mois. Aucun profit lié au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette n'a été comptabilisé au cours des périodes respectives. Les pertes comptabilisées relativement au remboursement par anticipation de titres de créance sont prises en compte dans le montant net des charges d'intérêts. Le montant net des charges d'intérêts présenté pour les exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010 est égal aux coûts de financement présentés.

Total des capitaux investis – valeur comptable Total de la dette nette définie ci-dessus, plus les capitaux propres excluant le cumul des autres éléments du résultat global. Les calculs au 31 décembre 2010 ont été ajustés pour un reclassement rétrospectif de l'écart actuariel au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel suivant le passage aux IFRS du cumul des autres éléments du résultat global aux bénéfices non distribués.

Calcul du total des capitaux investis

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	2011	2010 (ajusté)
Dette nette	6 959	6 869
Capitaux propres	7 513	7 781
Ajouter (déduire) : cumul des autres éléments du résultat global	(11)	(1)
Total des capitaux investis – valeur comptable	14 461	14 649

Comptes consolidés intermédiaires résumés de résultat et états consolidés intermédiaires résumés des autres éléments du résultat global (non audité)

Périodes closes les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	Trimestres		Exercices	
	2011	2010 <i>(ajusté)</i>	2011	2010 <i>(ajusté)</i>
PRODUITS OPÉRATIONNELS				
Services	2 447 \$	2 337 \$	9 606 \$	9 131 \$
Équipement	216	206	719	611
	2 663	2 543	10 325	9 742
Autres produits opérationnels	27	11	72	50
	2 690	2 554	10 397	9 792
CHARGES OPÉRATIONNELLES				
Achat de biens et services	1 316	1 235	4 726	4 236
Charge au titre des avantages du personnel	500	478	1 893	1 906
Amortissement des immobilisations corporelles	342	342	1 331	1 339
Amortissement des immobilisations incorporelles	139	103	479	402
	2 297	2 158	8 429	7 883
BÉNÉFICE OPÉRATIONNEL	393	396	1 968	1 909
Coûts de financement	87	105	377	522
BÉNÉFICE AVANT IMPÔT	306	291	1 591	1 387
Impôt sur le bénéfice	69	65	376	335
BÉNÉFICE NET	237	226	1 215	1 052
AUTRES ÉLÉMENTS DU RÉSULTAT GLOBAL				
Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat				
Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie	(3)	—	6	54
Écart de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger	2	(2)	4	—
	(1)	(2)	10	54
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat				
Écarts actuariels au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel	(408)	(197)	(851)	(214)
	(409)	(199)	(841)	(160)
RÉSULTAT GLOBAL	(172) \$	27 \$	374 \$	892 \$
BÉNÉFICE NET ATTRIBUABLE AUX ÉLÉMENTS SUIVANTS :				
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	246 \$	225 \$	1 219 \$	1 048 \$
Participations ne donnant pas le contrôle	(9)	1	(4)	4
	237 \$	226 \$	1 215 \$	1 052 \$
TOTAL DU RÉSULTAT GLOBAL ATTRIBUABLE AUX ÉLÉMENTS SUIVANTS :				
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	(163) \$	26 \$	378 \$	888 \$
Participations ne donnant pas le contrôle	(9)	1	(4)	4
	(172) \$	27 \$	374 \$	892 \$
BÉNÉFICE NET PAR ACTION ORDINAIRE ET ACTION SANS DROIT DE VOTE				
De base	0,76 \$	0,70 \$	3,76 \$	3,27 \$
Dilué	0,75 \$	0,70 \$	3,74 \$	3,27 \$
DIVIDENDES DÉCLARÉS PAR ACTION ORDINAIRE ET ACTION SANS DROIT DE VOTE	0,580 \$	0,525 \$	2,205 \$	2,00 \$
NOMBRE MOYEN PONDÉRÉ TOTAL D' ACTIONS ORDINAIRES ET D' ACTIONS SANS DROIT DE VOTE EN CIRCULATION				
De base	325	322	324	320
Dilué	327	324	326	321

États consolidés intermédiaires résumés de la situation financière (non audité)

(en millions)	Au 31 décembre 2011	Au 31 décembre 2010 <i>(ajusté)</i>	Au 1 ^{er} janvier 2010 <i>(ajusté)</i>
ACTIF			
Actifs courants			
Trésorerie et placements temporaires, montant net	46 \$	17 \$	41 \$
Débiteurs	1 428	1 318	1 195
Impôt sur le bénéfice et autres impôts à recevoir	66	62	16
Stocks	353	283	270
Charges payées d'avance	144	113	105
Actifs dérivés	14	4	1
	2 051	1 797	1 628
Actifs non courants			
Immobilisations corporelles, montant net	7 964	7 831	7 832
Immobilisations incorporelles, montant net	6 153	6 152	6 166
Goodwill, montant net	3 661	3 572	3 572
Autres actifs non courants	81	235	286
Placements	21	37	41
	17 880	17 827	17 897
	19 931 \$	19 624 \$	19 525 \$
PASSIF ET CAPITAUX PROPRES			
Passifs courants			
Emprunts à court terme	404 \$	400 \$	500 \$
Créditeurs et charges à payer	1 419	1 477	1 336
Impôt sur le bénéfice et autres impôts à payer	25	6	174
Dividendes à payer	188	169	150
Facturation par anticipation et dépôts de clients	655	658	530
Provisions	88	122	299
Tranche à court terme de la dette à long terme	1 066	847	549
Partie courante des passifs dérivés	—	419	62
	3 845	4 098	3 600
Passifs non courants			
Provisions	122	204	91
Dette à long terme	5 508	5 209	5 623
Autres passifs non courants	1 343	649	1 334
Impôt sur le bénéfice différé	1 600	1 683	1 522
	8 573	7 745	8 570
Passif	12 418	11 843	12 170
Capitaux propres			
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	7 513	7 759	7 334
Participations ne donnant pas le contrôle	—	22	21
	7 513	7 781	7 355
	19 931 \$	19 624 \$	19 525 \$

Tableaux consolidés intermédiaires résumés des flux de trésorerie (non audité)

Périodes closes les 31 décembre (en millions)	Trimestres		Exercices	
	2011	2010	2011	2010
		(ajusté)		(ajusté)
ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES				
Bénéfice net	237 \$	226 \$	1 215 \$	1 052 \$
Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des entrées liées aux activités opérationnelles :				
Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles	481	445	1 810	1 741
Impôt sur le bénéfice différé	(52)	(47)	205	217
Rémunération fondée sur des actions	(20)	(40)	(12)	(30)
Montant net des charges (économies) au titre des régimes à prestations définies du personnel	(8)	—	(32)	(9)
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	(35)	(30)	(298)	(140)
Profit résultant de la réévaluation à la juste valeur à la date d'acquisition de la participation de 51 % dans Transactel (Barbados) Inc.	(1)	—	(17)	—
Autres	(24)	(16)	(66)	(42)
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement	164	100	(255)	(119)
Entrées liées aux activités opérationnelles	742	638	2 550	2 670
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT				
Dépenses d'investissement	(512)	(564)	(1 847)	(1 721)
Acquisitions et autres	(31)	—	(110)	—
Produit de la cession de propriétés et d'autres actifs	4	7	4	10
Autres	(4)	(2)	—	4
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement	(5)	58	(15)	(24)
Sorties liées aux activités d'investissement	(548)	(501)	(1 968)	(1 731)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT				
Émission d'actions sans droit de vote	5	8	24	15
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote	(179)	(108)	(642)	(473)
Émission et remboursement d'emprunts à court terme	(35)	—	4	(100)
Émission de titres de créance à long terme	958	527	4 068	3 725
Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme	(953)	(597)	(3 946)	(4 119)
Acquisition d'une participation additionnelle dans une filiale auprès d'une participation ne donnant pas le contrôle	—	—	(51)	—
Dividendes versés par une filiale à des participations ne donnant pas le contrôle	—	—	(4)	(3)
Autres	—	—	(6)	(8)
Sorties liées aux activités de financement	(204)	(170)	(553)	(963)
SITUATION DE TRÉSORERIE				
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net	(10)	(33)	29	(24)
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début	56	50	17	41
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin	46 \$	17 \$	46 \$	17 \$
INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE				
Intérêts (versés)	(110) \$	(144) \$	(378) \$	(479) \$
Impôt sur le bénéfice (y compris les crédits d'impôt à l'investissement) (payé) reçu, montant net	9 \$	28 \$	(150) \$	(311) \$

Information sectorielle

(non audité)

Trimestres clos les 31 décembre (en millions)	Services mobiles		Services filaires		Éliminations		Chiffres consolidés	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
	<i>(ajusté)</i>							
Produits opérationnels								
Produits externes	1 424 \$	1 337 \$	1 266 \$	1 217 \$	— \$	— \$	2 690 \$	2 554 \$
Produits intersectoriels	9	9	42	40	(51)	(49)	—	—
	1 433 \$	1 346 \$	1 308 \$	1 257 \$	(51) \$	(49) \$	2 690 \$	2 554 \$
BAIIA¹	500 \$	471 \$	374 \$	370 \$	— \$	— \$	874 \$	841 \$
Dépenses d'investissement	168 \$	192 \$	344 \$	372 \$	— \$	— \$	512 \$	564 \$
BAIIA moins les dépenses d'investissement	332 \$	279 \$	30 \$	(2) \$	— \$	— \$	362 \$	277 \$
							2 690 \$	2 554 \$
							1 316	1 235
							500	478
							874	841
							342	342
							139	103
							393 \$	396 \$

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Services mobiles		Services filaires		Éliminations		Chiffres consolidés	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
	<i>(ajusté)</i>							
Produits opérationnels								
Produits externes	5 462 \$	5 012 \$	4 935 \$	4 780 \$	— \$	— \$	10 397 \$	9 792 \$
Produits intersectoriels	38	33	164	155	(202)	(188)	—	—
	5 500 \$	5 045 \$	5 099 \$	4 935 \$	(202) \$	(188) \$	10 397 \$	9 792 \$
BAIIA¹	2 186 \$	2 020 \$	1 592 \$	1 630 \$	— \$	— \$	3 778 \$	3 650 \$
Dépenses d'investissement	508 \$	463 \$	1 339 \$	1 258 \$	— \$	— \$	1 847 \$	1 721 \$
BAIIA moins les dépenses d'investissement	1 678 \$	1 557 \$	253 \$	372 \$	— \$	— \$	1 931 \$	1 929 \$
							10 397 \$	9 792 \$
							4 726	4 236
							1 893	1 906
							3 778	3 650
							1 331	1 339
							479	402
							1 968 \$	1 909 \$

1. Le bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements (le « BAIIA ») est une mesure qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon la définition de la société, le BAIIA correspond aux produits opérationnels diminués des biens et services achetés et de la charge au titre des avantages du personnel. La société a publié des indications 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 opérationnels et qu'il sert à déterminer si la société respecte certaines clauses restrictives de ses conventions d'emprunt.

**TELUS Corporation
AVIS DE DIVIDENDE EN ESPÈCES**

AVIS EST PAR LA PRÉSENTE DONNÉ que le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de cinquante-huit cents (0,58 \$) canadiens par action sur les actions ordinaires émises et en circulation de la société et un dividende de cinquante-huit cents (0,58 \$) canadiens par action sur les actions sans droit de vote émises et en circulation de la société, payables le 2 avril 2012 aux porteurs inscrits à la clôture des marchés le 9 mars 2012.

Par ordre du conseil

Monique Mercier
Première vice-présidente
Chef des services juridiques et secrétaire générale

Vancouver, Colombie-Britannique
Le 8 février 2012

Renseignements : Relations avec les investisseurs, 604-643-4113, ir@telus.com