

brillonsensemble



Faire plaisir aux clients

+56 %

Ajouts nets d'abonnés
aux services postpayés

2017 : 379 000
2016 : 243 000

+600 \$

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

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

5 points de gagnés

Taux de désabonnement
mensuel des services
postpayés

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

+3,8 %

Total des abonnés
au service mobile

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

Répondre aux besoins en services mobiles des Canadiens

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

Gagner du terrain dans un secteur en plein essor

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



En 2017, voici comment nous avons brillé :

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

En 2018, voici comment nous allons briller :

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



Notre offre

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

Résultats de 2017 – services mobiles

+5,9 %

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

+5,2 %

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



Visitez telus.com/learn pour apprendre comment tirer le maximum de votre appareil