

Au cours des dernières années, le président du conseil vous a fait part des défis et des débouchés découlant du rythme inouï des changements dans l'industrie des télécommunications. Le conseil a travaillé assidûment pour élaborer des priorités stratégiques adaptées, conçues pour tirer parti de notre position prépondérante dans l'Ouest canadien et obtenir une croissance des produits d'exploitation dans le reste du Canada.

Nous sommes enchantés des progrès réalisés en 2000 en vue d'atteindre ces priorités, tout d'abord la conclusion, en milieu d'exercice, de notre recherche poussée à l'échelle internationale pour trouver un nouveau chef de la direction. Nous avons confié à Darren Entwistle la direction de TELUS et la réalisation de nos ambitions de croissance. Darren Entwistle a insufflé à notre société l'orientation plein régime bien définie, axée sur la croissance, que nous vous avons promise. Son plan de cent jours et l'acquisition audacieuse de Clearnet, deux mesures que le conseil a soutenues à l'unanimité compte tenu de leur à-propos stratégique, en constituent des manifestations évidentes.

Alors que la recherche de ce haut dirigeant était en cours, la société a conclu l'acquisition de QuébecTel en contrepartie de 584 millions de dollars. Cette opération a accéléré notre percée au Québec d'environ deux ans et nous a donné l'avantage du terrain sur ce marché crucial. Avec les achats de QuébecTel et de Clearnet, TELUS est devenue un leader parmi les sociétés de services nationaux.

TELUS est maintenant la 19<sup>e</sup> société en importance au Canada, pour ce qui est de la valeur marchande, ses actions sont négociées à la bourse de Toronto et à la New York Stock Exchange, sa capitalisation boursière dépasse 11 milliards de dollars, elle génère des produits d'exploitation de 6,4 milliards de dollars et un BAIIA de 2,5 milliards de dollars. J'ai également, dans notre rapport aux actionnaires de l'an dernier, déclaré notre intention d'obtenir un rendement total annualisé de 15 pour cent en moyenne sur une période de 5 ans. Nous avons surpassé notre objectif au cours de l'exercice écoulé et obtenu un rendement total des placements de 22 pour cent.

La société met l'accent sur les marchés en croissance des services sans fil, Internet et de transmission de données. Le conseil d'administration appuie sans réserve cette vision. Nous consacrerons nos énergies aux domaines en croissance et aux débouchés qui s'offrent à nous afin d'aider la société à devenir une société de la nouvelle économie. Nous augmenterons la valeur de l'avoir de nos actionnaires en nous assurant de cette forte croissance tout en maintenant la solidité financière de TELUS.

Le conseil réitère son engagement à l'égard des normes les plus hautes de régie d'entreprise. Nous avons fait correspondre les intérêts du conseil avec ceux de nos actionnaires en accordant aux membres du conseil d'administration une participation d'une valeur marchande minimale de 100 000 \$. Nous vous avons également fait part de notre rendement par rapport aux 14 lignes directrices de la Bourse de Toronto en matière de régie d'entreprise dans la circulaire d'information relative à l'assemblée annuelle.

Je tiens à exprimer mes remerciements sincères aux membres du conseil qui ont pris leur retraite ou qui nous ont quitté. Pendant leur mandat, David Emerson, Norm Kimball, Richard Lelacheur, Harold Milavsky et Walter O'Donoghue ont fait bénéficier la société de leur lucidité et de leur valeur inestimables. Dorénavant, la composition de notre Conseil reflétera notre stratégie de croissance en mettant l'accent sur une meilleure représentation géographique, de même que sur les compétences et les connaissances adaptées à une société de la nouvelle économie.

En terminant, je tiens à remercier, chacun de vous, pour votre soutien constant et votre confiance en l'équipe TELUS.



Brian A. Canfield  
Président du conseil  
Le 14 février 2001



> **Darren Entwistle** Président et chef de la direction

Depuis mon intégration à l'équipe de TELUS, il y a moins d'un an, j'ai eu l'honneur de travailler avec un groupe de personnes formidablement douées et de faire partie d'une entreprise dynamique, tournée vers l'avenir. L'année a été fertile en changements extraordinaires. Nous avons repositionné la société afin de miser sur les marchés en croissance des services IP, sans fil et de données. Pour ce faire, nous avons réalisé l'acquisition la plus importante de l'histoire des télécommunications au Canada, nous avons restructuré la société en trois mois et l'avons inscrite à la New York Stock Exchange. Tout en travaillant assidûment à tous ces projets, nous avons dépassé nos objectifs financiers pour 2000.

**Nos produits** d'exploitation se sont établis à 6,4 milliards de dollars pour l'exercice 2000, en hausse de 10 pour cent, compte tenu de la conclusion des acquisitions de Clearnet et de QuébecTel. Le BAIIA de 2,5 millions représente une augmentation de 6 pour cent en raison d'une réduction importante des frais attribuables à nos entreprises de services de transmission de la voix et de données, neutralisée en partie par des coûts supérieurs de notre expansion nationale et de programme de migration vers des services sans fil numériques. De plus, nous visons maintenant plus haut et voulons atteindre des objectifs plus ambitieux en 2001.

Lorsque j'ai parlé à des investisseurs, le lendemain du jour où je suis entré au service de la société, j'ai promis d'élaborer un plan quinquennal pour propulser TELUS à une position de leader sur le marché canadien. Dans le présent message, j'exposerai les composantes de ce plan :

- notre stratégie de croissance élevée;
- notre culture d'avantage concurrentiel;
- notre structure axée sur la clientèle;
- nos gens qui dirigeront la marche en avant;
- nos défis et priorités qui apporteront à la société l'orientation qui s'impose en 2001.

Le thème du rapport annuel de cette année, « une équipe, une marque, une stratégie », reflète ce plan et la façon dont nous comptons le réaliser au cours du prochain exercice.

Le changement est au cœur de ce que nous sommes chez TELUS et de ce que nous faisons pour nos clients. Nous exploitons de nouvelles technologies afin que nos clients en profitent. Nous tissons des liens stratégiques avec nos clients, nos fournisseurs et nos partenaires. Nous aidons les gens à communiquer de façon plus efficace avec les entreprises et à maintenir leur croissance.

#### > **Notre stratégie est claire**

La nouvelle TELUS disposera de la convergence des services de transmission de données, de protocole Internet (IP), de la voix et sans fil au bénéfice de ses clients.

En termes simples, nous libérons le pouvoir d'Internet afin de livrer aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et sur la route.

Personne ne va le faire mieux et plus vite que TELUS. Nous avons défini six impératifs stratégiques, après une analyse rigoureuse de notre situation stratégique, qui tiennent notamment compte du contexte réglementaire, des aspects économiques de l'industrie, de la concurrence, des exigences de la clientèle et des compétences de base de TELUS.

#### > **Impératifs stratégiques de TELUS**

1. *Nous allons offrir des solutions intégrées* qui devancent et comblent les besoins changeants de nos clients. Nos solutions vont exploiter un marché très fragmenté sur lequel nous affrontons différents concurrents et un ensemble diversifié de produits, de marchés et de réalités géographiques.

Nous avons restructuré la société pour mieux satisfaire aux besoins de solutions intégrées de la clientèle. J'élaborerai sur ce sujet dans les pages suivantes. Voici des exemples récents de solutions intégrées que nous avons créées à cette intention :

- nous avons conçu une solution bout en bout de services sans fil de terrain pour BC Gas, associée à des services interurbains et numériques d'accès et au matériel de central.
- TELUS a conclu une convention d'alliance stratégique de 20 ans évaluée à 120 millions de dollars avec la Calgary Airport Authority. Cette convention, à l'échelle de l'entreprise, fournira un ensemble intégré de solutions de TELUS.

2. *Nous allons nous doter de moyens* en données, IP, voix et sans-fil en utilisant le levier des aptitudes, des ressources et des relations-client de nos marchés de l'Ouest canadien et du Québec. Nous allons utiliser ces atouts stratégiques comme tremplin pour la conquête du marché affaires du centre du pays, qui est une composante clé de notre stratégie de croissance. Les clients demandent des services nationaux, et l'envergure est un facteur essentiel pour être concurrentiel.

- Nous mettrons en service notre nouveau réseau fédérateur IP transcanadien, à la fin de mars 2001. Il desservira les clients de gros à l'échelle nationale et améliorera de façon importante notre capacité de ventes au détail. Notre réseau couvrira le pays, de Vancouver à Québec, en passant par Edmonton, Calgary, Winnipeg, Toronto, Ottawa et Montréal.
- En 2001, TELUS complètera la première phase de ses installations de fibres optiques dans la grande région métropolitaine de Toronto. Ces installations de fibres permettront à TELUS d'offrir des services de grande largeur de bande au centre de Toronto. Elles seront intégrées à notre réseau fédérateur IP national et à nos installations d'envergure en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec.
- L'été prochain, nous ouvrirons deux centres d'hébergement Web de classe mondiale qui seront situés sur notre réseau fédérateur national de fibres et qui offriront aux entreprises canadiennes des capacités d'hébergement Internet sans pareil. Ils seront situés à Toronto et à Calgary et offriront la fiabilité, la sécurité et l'adaptabilité extrêmes et le rendement supérieur qu'exigent nos clients pour leurs solutions d'affaires à mission critique. Ces premiers centres d'hébergement Web formeront la nouvelle « trame » de connexions sur laquelle se développera l'entreprise du nouveau millénaire.

3. *Nous allons, par des partenariats, des acquisitions et des désinvestissements* au besoin, nous concentrer sur nos activités de base et accélérer la mise en œuvre de notre stratégie de façon prudente sur le plan financier. Il n'est pas nécessaire de posséder ou de construire toutes nos installations. Les marchés financiers se tiennent pour avertis depuis la fin de 2000, ce qui signifie que la capacité financière de TELUS nous offre un créneau intéressant par rapport aux petits concurrents sous-capitalisés.

- Nous avons acquis la société de services sans fil numérique Clearnet en octobre 2000, devenant ainsi le principal fournisseur de services sans fil au pays, ce qui permet à TELUS de détenir la convergence des données, de l'IP et des communications sans fil. Cette acquisition a donné à TELUS, du jour au lendemain, une empreinte nationale dans le sans-fil ainsi qu'une plate-forme de croissance et nous a permis de réaliser l'une de nos priorités clés deux mois seulement après avoir établi la stratégie d'entreprise.
- Nous comptons également étoffer nos services de données et Internet en travaillant en partenariat avec Genuity. Nous avons pris l'engagement de devenir un fournisseur

- principal de services d'hébergement Web, de commerce électronique et de solutions de la voix sur IP (VoIP).
- Plus récemment, en janvier 2001, nous avons fait l'acquisition du réseau de données et de l'entreprise de gestion d'installations de NWD Systems (Calgary) Inc. NWD offre des services de surveillance de réseaux locaux (RL), de réseautage privé virtuel, d'hébergement Web et de consultation en matière de serveurs de clients.
  - Nous étudions la vente possible de TELUS Advertising Services (TAS) et d'autres actifs et entreprises qui ne soutiennent pas directement notre stratégie de devenir l'une des principales sociétés nationales de croissance de services sans fil, de transmission de données et Internet.
  - À la fin de l'an dernier, nous avons annoncé que trois édifices à bureaux importants de TELUS avaient fait l'objet d'une cession-bail pour un total de 192 millions de dollars.

4. *Nous allons cibler inlassablement les marchés en croissance des données de l'IP et du sans-fil*

dans l'optique d'acquérir envergure et différenciation en combinant nos différents services en des solutions alléchantes pour le client. En tant que première société de télécommunications dans l'Ouest canadien, TELUS misera sur ses assises pour s'étendre de façon déterminée au centre du Canada. Nous privilégierons le marché d'affaires et offrirons des solutions de données, d'IP et de sans-fil à la clientèle. Pour être qualifiée de société de croissance, TELUS doit se concentrer sur les marchés en croissance. Au cours des trois prochaines années, les marchés du sans-fil et des données devraient croître de 17 pour cent et de 31 pour cent, respectivement. Les produits tirés des services locaux et interurbains devraient rester relativement stables.

- Plus de 40 pour cent de notre programme d'immobilisations de 2 milliards de dollars et plus pour 2001 est dépensé à l'extérieur de l'Ouest canadien, et 70 pour cent est consacré à la composante en croissance de notre entreprise, soit les services de données, d'IP et sans fil.
- Nous sommes le plus grand fournisseur de services Internet (FSI) de l'Ouest canadien et avons environ 400 000 abonnés; nous investissons 500 millions de dollars sur les cinq prochaines années dans la technologie Internet haute vitesse, y compris 190 millions de dollars en 2001 uniquement.

5. *Nous allons prendre d'assaut le marché en équipe unie*, sous une seule marque. Notre identité

unique est essentielle à la démarche qui vise à procurer à nos clients des solutions au lieu de produits distincts. Cette identité unique contraste avantageusement avec les structures d'entreprise complexes et la pléthore de marques existant sur le marché. Nous aborderons le marché en tant que TELUS et n'utiliserons pas le double des ressources et de l'expertise.

- Nous avons commencé à diffuser nos premiers messages publicitaires télévisés sur la nouvelle TELUS Mobilité en janvier 2001, qui allie l'image innovatrice et sympathique de Clearnet et le prestige et la qualité de la marque TELUS. La campagne publicitaire complète comprend des messages publicitaires télévisés, imprimés et de l'affichage extérieur en français. La conversion de Clearnet à TELUS Mobilité sera pleinement mise en œuvre d'ici avril 2001.
- Le 1<sup>er</sup> avril 2001, QuébecTel deviendra TELUS Québec.

6. *Nous allons investir dans les ressources internes*, plus particulièrement dans nos gens. Nous allons soutenir et encourager la croissance et le développement personnels parce que nous estimons qu'il s'agit d'un droit fondamental de chaque membre de l'équipe TELUS.

- Nous nous efforçons de donner à notre personnel les outils dont il a besoin. Le travail d'adaptation de l'organisation à Internet est entrepris. Nous mettons également en œuvre un guide relatif aux technologies de l'information qui, à notre avis, constituera une initiative clé qui transformera notre entreprise.
- En mars, la société lancera un régime appelé le régime d'options de l'équipe TELUS. Ce régime est conçu pour garantir que les avoirs personnels des employés correspondent à la rentabilité de la société. Le régime accorde 300 options d'achat d'actions sur une période de trois ans à tous les membres de l'équipe TELUS qui ne participent pas actuellement à un régime d'options d'achat d'actions. Le régime d'options de l'équipe TELUS est une initiative à l'appui d'une approche dynamique axée sur l'équipe et au diapason des intérêts de nos actionnaires.

#### > **Notre culture et nos valeurs nous guiderons**

La culture d'entreprise peut s'avérer un atout concurrentiel dans une industrie où la concurrence est féroce. La croissance dépend de la performance, individuelle et collective. Au sein de TELUS, une culture de haute performance, décisive et alerte, est au cœur même de notre stratégie de croissance.

Pour développer une telle culture, nos valeurs communes sont le fondement de la façon dont nous comptons travailler au sein de TELUS et, par extension, du succès que nous allons remporter sur le marché. Nos valeurs d'entreprise, élaborées avec le concours de 600 membres de l'équipe TELUS, régissent les comportements que nous estimons essentiels à notre réussite. Nous vivons ces valeurs au quotidien et évaluons continuellement nos actions à l'endroit des comportements souhaités.

- Nous adhérons au changement et suscitons les occasions
- Nous avons la passion de la croissance
- Nous croyons au travail d'équipe inspiré
- Nous avons le courage d'innover

Ces valeurs sont enchâssées dans les objectifs de notre personnel de gestion et sont incluses explicitement dans le contrat de chaque membre de l'équipe de direction. Les contrats en question sont sur notre site Web pour permettre aux employés de constater les engagements de l'équipe de direction envers nos valeurs. De plus, j'ai demandé à chaque membre de l'équipe TELUS d'intégrer ces valeurs à leurs objectifs de 2001.

#### > **Notre structure axée sur le marché engendre une intimité avec la clientèle**

Nous offrons des solutions et estimons que notre nouvelle structure axée sur le marché nous permettra de mieux incarner ce principe en avançant les besoins des clients et en y répondant de manière proactive. Plus que jamais, nous allons faire équipe avec les clients pour créer l'éventail de produits et de services qui répond le mieux à leurs besoins.

Notre nouvelle structure organisationnelle est conçue pour la souplesse par l'habilitation des per-

sonnes les plus proches de nos clients, de nos marchés et de notre technologie. En même temps que nous consolidons et affermissons notre position dans l'Ouest canadien, nous allons chercher énergiquement à nous tailler une part du marché dans le centre du pays. Afin de livrer ces solutions, nous nous sommes structurés en six unités d'entreprise tournées vers le marché et centrées sur le client.

Les unités d'entreprise centrées sur le client vont, par leur orientation sur le marché, exister en tant que centres de profit tirant un appui essentiel des groupes Aptitudes d'entreprise et Habilitation interne.

### > **Nos gens font la différence**

La performance et les résultats incroyables des équipes et des personnes à l'échelle du groupe des sociétés TELUS seront récompensés au moyen de ce qui, à notre avis, devrait devenir l'un des programmes de reconnaissance les plus progressistes des entreprises d'Amérique du Nord. Ce programme, appelé Grand Rallye TELUS, reconnaîtra le rendement, les efforts et les résultats exceptionnels émanant de nos valeurs TELUS.

Quelque 10 000 employés ont participé à des sessions d'éveil ces quatre derniers mois. Ces sessions se poursuivent dans toute l'entreprise jusqu'à la fin avril 2001 et ont pour objet d'expliquer la stratégie, la culture et la nouvelle structure d'entreprise pour que ces changements puissent être assimilés, discutés et communiqués efficacement à toute l'équipe TELUS.



Les membres de l'équipe TELUS vont avoir un plan de développement personnel adapté à leurs exigences. Il indique les activités de formation et autres activités de développement qui permettront aux membres de l'équipe d'atteindre un niveau élevé de rendement au travail et d'avoir l'avancement de carrière souhaitée. Ce plan est mesurable. Responsabilité égale de l'individu et de son supérieur hiérarchique, le plan de développement personnel concilie les objectifs individuels et l'orientation stratégique d'entreprise. Les plans de développement personnel sont des documents vivants qui se font le champion des aspirations de carrière de chaque membre de l'équipe TELUS.

Le régime d'option de l'équipe TELUS, le programme Grand Rallye TELUS, les sessions d'éveil et les plans de développement personnel représentent les engagements envers les membres du personnel qui sont destinés à aider à fidéliser et à recruter les personnes appropriées.

Les membres de notre équipe de direction sont répartis dans tout le Canada. L'équipe de direction a été conçue pour représenter le plus possible force, diversité et équilibre. Elle est constituée à un tiers de titulaires en poste, qui assurent expérience et continuité, à un autre de nouvelles recrues, qui apportent expérience et vision nouvelle, et, quant au dernier tiers, de promotions à l'interne qui nourrissent le talent présent dans cette grande entreprise.

Une recrue à l'externe mérite d'être soulignée : Bob MacFarlane, chef des finances de TELUS, nous apporte sa riche expérience en qualité d'ancien chef des finances et trésorier de Clearnet. Le sens aigu des questions financières de M. MacFarlane sera un atout précieux lorsque nous refinancerons notre dette, élargirons nos efforts en matière de relations avec les investisseurs, vendrons des actifs secondaires et nous consacrerons activement à d'autres acquisitions dans le secteur des entreprises de données et IP.

> **Nos priorités clés en 2001 :**

***Investir dans nos gens***

Nous investirons dans le développement personnel de nos gens en élaborant une culture d'entreprise axée sur le rendement élevé qui permet à TELUS de tirer parti de l'évolution du marché et de la technologie. En 2001, une tâche clé sera de conclure une convention collective favorable avec les membres syndiqués de notre équipe qui est conforme à la nouvelle dynamique en matière de concurrence et reflète l'importance que nous accordons à notre plus importante ressource, nos gens.

***Surpasser les attentes de satisfaction de la clientèle***

Nous surpasserons la concurrence en sensibilisant davantage la clientèle aux solutions de TELUS et en la fidélisant davantage. Notre défi sera de garder la satisfaction de la clientèle élevée tout en mettant en œuvre notre nouvelle structure organisationnelle axée sur le client et en intégrant Clearnet avec TELUS Mobilité.

***Tirer parti de notre position de meneur dans les services sans fil***

Nous tirerons parti de notre position prépondérante sur le marché des services sans fil en réussissant à offrir les meilleures solutions fil aux clients d'affaires et aux consommateurs.

***Devenir le chef de file des services de données et IP au Canada***

TELUS doit réagir rapidement afin de mettre au point des services nationaux en matière de données et IP qui sont essentiels à sa stratégie de croissance. Nous occuperons la position prépondérante dans les services de communications évolués en développant énergiquement des services de données et Internet. Nous investirons dans nos aptitudes à l'interne et envisagerons des acquisitions astucieuses. Nous tirerons également parti de notre partenariat avec Genuity pour offrir à notre clientèle des solutions globales convergentes en matière de services de RE/RL/IP qui nous différencieront sur le marché.

***Achever notre évolution de société en croissance***

Nous estimons que ce qui mesure se réalise. Nous estimons que pour être une société en croissance, TELUS doit générer une croissance des produits et du BAIIA dans les deux chiffres au cours des trois prochaines années. En 2001, nous avons fixé un certain nombre de cibles claires et mesurables pour y parvenir, y compris la croissance des produits d'exploitation de 17 à 19 pour cent et du BAIIA, de 11 à 13 pour cent.

***Améliorer notre situation financière et les relations avec les investisseurs***

En 2001, nous chercherons à conclure un refinancement important de la dette et à étendre notre programme de relations avec les investisseurs aux États-Unis afin de tirer parti de notre inscription récente à la NYSE.

La prochaine période de douze mois sera une période stimulante, quoique remplie de défis, pour notre société et notre équipe. Nous sommes sur la voie de la réussite et sur le point de devenir un chef de file de l'industrie des télécommunications en Amérique du Nord si l'on considère les facteurs ci-après.

Nous exploitons une société de télécommunications à services complets au sein d'une structure réglementaire efficace et rationalisée. Nous avons une stratégie claire et convaincante, la meilleure équipe de direction de l'industrie, nous sommes alimentés par des valeurs communes, possédons la vigueur de plus de 26 000 personnes fortement engagées et des priorités d'actions. Nous représentons l'investissement le plus important et le plus unifié en télécommunications au Canada et avons la capacité financière pour poursuivre notre stratégie de croissance. De plus, nous avons mis en place une structure axée sur la clientèle qui aidera à augmenter la valeur de l'avoir des actionnaires en améliorant notre aptitude à offrir des services groupés à chaque segment distinct de la clientèle.

En terminant, j'aimerais adresser des remerciements spéciaux à tous les membres de l'équipe TELUS pour leur travail assidu, leur engagement et l'accent qu'ils ont mis sur la clientèle au cours d'une année remplie de changements et de défis. J'apprécie également le soutien que nous ont accordé nos actionnaires au cours de la dernière année lorsque nous avons réalisé deux acquisitions d'envergure et avons accéléré notre transformation en une société axée sur la croissance.

Mes sincères salutations

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Entwistle', with a stylized flourish at the end.

Darren Entwistle  
Membre de l'équipe TELUS  
Le 14 février 2001