

foire aux questions



Q TELUS vise des dépenses en immobilisations pour 2007 dépassant d'environ 1,75 milliard de dollars celles de 2006. Qu'est-ce qui cause cette augmentation et quels sont les futurs avantages auxquels on peut s'attendre?

R Depuis 2000, TELUS s'impose comme société axée sur la croissance. En 2006, les produits d'exploitation se sont accrus de plus de 500 millions de dollars. Cette année, nous visons un même ordre de croissance, pour passer à environ 9,2 milliards de dollars. En tant que société en pleine croissance, la direction investit en vue de garantir l'avenir à long terme pour nos clients et nos investisseurs, comme nous le faisons fidèlement depuis six ans.

La totalité des dépenses en immobilisations en 2007 sera affectée à notre activité de base et à l'avancement de notre stratégie de croissance nationale avec comme objectif le maintien de notre longueur d'avance au chapitre de la croissance dans l'industrie mondiale des télécommunications.

Dans le sans-fil, là où les produits d'exploitation devraient augmenter de 12 à 13 % en 2007, nous prévoyons investir 550 millions de dollars dans notre infrastructure, soit une augmentation de 123 millions de dollars par rapport à 2006. Cela comprend des investissements stratégiques continus dans notre réseau sans fil haute vitesse (EVDO), l'expansion vers d'autres marchés et l'amélioration de notre capacité numérique sans fil. Nous allons également procéder à la mise à niveau de segments du réseau, pour les faire passer à la prochaine génération de la technologie AMRC, EVDO Rev A. Les avantages se traduiront par des vitesses

de transfert encore plus rapides, une capacité de réseau supérieure et une meilleure qualité de service pour les applications fondées sur les données. Bien que plus élevé qu'en 2006, l'investissement de 550 millions de dollars, qui représente moins de 13 % des produits d'exploitation, s'avère conforme à la fourchette des prévisions, et faible comparativement aux entreprises de services sans fil à l'échelle mondiale.

Nous prévoyons investir 1,2 milliard de dollars dans notre infrastructure filaire, comme en 2006. Bien qu'il s'agisse actuellement d'un pourcentage des produits d'exploitation tirés des services filaires plus élevé que celui de bon nombre d'entreprises de télécommunications, nous croyons qu'il s'agit là d'un investissement judicieux à long terme. Un élément central de cet investissement consiste à augmenter la vitesse, la capacité et la zone de couverture de notre réseau à large bande. Cela comprend un projet triennal visant à installer du matériel Internet d'avant-garde dans plus de 7 000 sites et à faire passer des câbles de fibre optique à moins de 1 500 mètres des foyers de nos clients. Rapprocher la fibre des foyers de nos clients devrait faire passer les vitesses d'accès Internet de 15 à au moins 30 Mbit/s, permettant ainsi à TELUS d'offrir de nouveaux services, notamment un service Internet à plus haute vitesse et TELUS TV haute définition. Nous pourrions ainsi mieux concurrencer les offres de nos concurrents et faire progresser notre stratégie d'accroître la part de 40 % que nous détenons sur le marché d'Internet haute vitesse dans la région de l'Ouest que nous desservons à titre de titulaires.

De plus, nous profitons de la croissance forte et soutenue de l'habitation dans l'ouest du Canada grâce à la conjoncture de la Colombie-Britannique et de l'Alberta qui continue à distancer la moyenne nationale. Cet état de choses réclame un investissement accru dans l'infrastructure d'accès au réseau, notamment par fibre, des nouvelles maisons et des habitations multifamiliales.

Parmi d'autres initiatives en cours, mentionnons un programme d'investissement en technologie de l'information (TI) axé sur la consolidation et la mise à niveau des multiples systèmes d'entrée des commandes, de facturation et des clients. Ces deux initiatives devraient améliorer considérablement les niveaux d'efficacité et de service à la clientèle et offrir également une souplesse au chapitre du marketing en vue d'offrir des services intégrés qui distinguent TELUS de la concurrence.

Le budget d'immobilisations de 2007 affecté aux services filaires comporte également des dépenses en immobilisations fondées sur le succès au Canada central, où nous continuons à obtenir de nouveaux contrats, comme notre contrat quinquennal avec le gouvernement de l'Ontario aux termes duquel nous fournissons des services d'accès au réseau entièrement gérés. Ce contrat comprend également l'établissement d'une nouvelle infrastructure au cours des premières années.

Grâce à notre excellente composition d'actifs et à des dépenses en capital relativement faibles dans le domaine du sans-fil, jumelées aux solides marges bénéficiaires et flux de trésorerie que nous générons en comparaison aux autres entreprises de télécommunications, TELUS s'est dotée d'une capacité avérée pour investir dans l'avenir tout en assurant à nos actionnaires un rendement du capital accru au moyen de hausses des dividendes. Une grande partie de notre succès des dernières années est fondée sur les investissements importants que nous avons effectués entre 2000 et 2002. Fidèle à notre stratégie de croissance nationale, TELUS continuera d'investir dans les dépenses en immobilisations en 2007, dans l'intérêt durable de nos investisseurs, de nos clients et des membres de l'équipe.



Darren Entwistle
Président et chef de la direction
Membre de l'équipe TELUS



Quelle est l'approche de TELUS face au marché des services téléphoniques et de télévision résidentiels de plus en plus concurrentiel?

Quand il s'agit de concurrence, l'équipe TELUS Solutions consommateurs, qui dessert le marché des services mobilité et résidentiels, se trouve en terrain connu. Pour nous, l'enjeu principal n'est pas l'intensification de la concurrence, mais plutôt les contraintes réglementaires qui freinent notre équipe dans les mesures qu'elle désire prendre pour faire face à l'évolution de la dynamique du marché. Cela dit, un certain progrès a été accompli au cours de la seconde moitié de 2006 et nous croyons que le contexte réglementaire devrait s'améliorer au cours de 2007.

L'intégration de nos activités filaires et sans fil ayant débuté vers la fin de 2005, nous nous axons de plus en plus sur les besoins de nos clients et accentuons notre productivité. Ainsi, bon nombre d'améliorations ont été apportées aux ressources stratégiques et aux capacités d'exécution de notre portefeuille Ma Maison TELUS. Tout au long de 2006, les résultats des services Internet haute vitesse et des services téléphoniques résidentiels et interurbains se sont améliorés et s'avèrent un élément gratifiant, compte tenu de la hausse des pressions concurrentielles au cours de la même période.

Voici un bref aperçu des faits saillants de 2006 :

- Nous avons lancé deux générations d'ensembles solutions maison, qui ont considérablement contribué à réduire le taux de désabonnement, à gagner de nouveaux clients et à regagner de plus en plus de clients.
- Nous avons augmenté les activités liées au marketing direct et aux réseaux de distribution afin d'offrir aux clients le plan le mieux adapté à leurs besoins et, dans la mesure du possible, la gamme complète des services TELUS.
- Nous avons mis sur le marché de nouveaux services Internet à plus haute vitesse, intégré le réseau sans fil dans notre offre standard et doublé la vitesse de notre service Internet haute vitesse intermédiaire TELUS. Ces modifications sont à l'origine du plus haut taux d'abonnement au réseau depuis 2002 et du plus faible taux de désabonnement jamais connu dans ce service.
- Nous avons étendu la zone de couverture de TELUS TV à certaines régions de Vancouver et à de nouveaux territoires à proximité de Calgary et d'Edmonton. Nous avons assuré une gestion de la croissance qui permet d'offrir aux clients une expérience de haute qualité tout en optimisant la productivité de nos équipes sur le terrain.
- Nous avons augmenté de 25 % notre pointage au chapitre de la qualité des transactions du service à la clientèle, ce qui témoigne du partage des meilleures pratiques et de la gestion entre les activités filaires et sans fil qui étaient séparées auparavant.

Même si le niveau des pertes de revenu éprouvées dans les services téléphoniques local et interurbain au cours de 2006 nous préoccupe, nous sommes encouragés par notre rendement par rapport à nos homologues du secteur des télécommunications et par le succès de nos activités de commercialisation et de ventes au cours du deuxième semestre de 2006. Notre démarche est axée sur la livraison de services et de fonctions de niveau supérieur et sur l'excellence de la mise en œuvre, qui empêchent bien plus nos concurrents de rivaliser avec nous que les simples réductions de prix ou offres de prix comparables.

Nous avons beaucoup appris des succès et des échecs de l'année dernière. Ces leçons nous servent à évoluer et à miser dorénavant sur notre stratégie. Nous avons de nombreuses idées à mettre en marché en vue d'accroître l'essor que nous avons pris l'année dernière.

Au cours de 2007, nous comptons :

- pousser la barre plus haut au chapitre du service à la clientèle en nous concentrant, à l'échelle de l'organisation, sur la qualité et l'exécution des processus de bout en bout
- investir progressivement dans des ressources techniques sur le terrain pour assurer l'harmonisation entre l'offre et la demande pendant les périodes de pointe

- appuyer toute réforme réglementaire qui accorderait plus de flexibilité de sorte qu'il nous soit plus facile de réagir rapidement aux mesures prises par nos concurrents
- miser sur l'expérience de notre équipe pour stimuler une meilleure perception des clients et repérer de meilleures occasions d'affaires
- mettre en œuvre de nouveaux systèmes de facturation et de service à la clientèle afin d'accélérer les améliorations de la qualité et de la productivité
- poursuivre l'expansion de TELUS TV dans un plus grand nombre de régions de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec et mettre en marché de nouveaux services comme la télévision haute définition
- augmenter notre part de marché dans le secteur multimilliardaire du divertissement Ma Maison TELUS et mobile, secteur de croissance clé des plus stimulants pour TELUS dans les années à venir.

TELUS est en bonne position pour tirer parti du potentiel des services filaires évolués, alliés aux offres sans fil destinées aux consommateurs. Grâce aux investissements constants dans nos réseaux, à la force de notre marque et de notre marketing et à la consolidation soutenue de nos systèmes de service à la clientèle, TELUS peut offrir de plus en plus de services différenciés et intégrés à nos clients. Soyez à l'écoute!



John

John Watson
Vice-président directeur et président,
Solutions clients
Membre de l'équipe TELUS

Q TELUS envisage-t-elle d'affecter un montant plus important de son flux de trésorerie à la hausse des dividendes plutôt qu'aux rachats d'actions?

R TELUS affiche un excellent bilan en ce qui concerne le rendement du capital pour ses investisseurs et verse un dividende depuis 1916. Afin de donner aux investisseurs l'heure juste sur les perspectives de notre dividende, TELUS s'est dotée depuis 2004 d'une fourchette de dividendes, approuvée par le conseil, selon laquelle les dividendes versés doivent représenter 45 % à 55 % du bénéfice net prévisible.

Bien que nous n'ayons aucune intention à l'heure actuelle de modifier l'objectif de la politique financière en place sur les dividendes, les politiques financières de TELUS sont régulièrement passées en revue et approuvées par le conseil d'administration. Les taux d'imposition sur le revenu et toute modification à la fiscalité fédérale et provinciale sont des facteurs qui sont pris en compte dans le processus de détermination du dividende. Les modifications

actuelles et proposées visant à réduire considérablement l'impôt sur les dividendes à l'égard des Canadiens en 2006 et 2007 pourraient théoriquement être un facteur dans l'affectation d'une plus grande proportion de l'encaisse au versement de dividendes plutôt qu'au rachat d'actions, particulièrement pour les investisseurs plus axés sur le revenu. Par contre, TELUS a également de nombreux investisseurs axés sur la croissance qui privilégient la plus-value du capital à l'augmentation du dividende. Comme nous l'avons prouvé par le passé, toute modification à nos politiques en matière de dividendes devrait refléter une approche plus équilibrée entre nos porteurs de titres de participation et nos porteurs de titres de créance.

TELUS a comme objectif une croissance marquée et durable du dividende, et nos perspectives demeurent positives, se traduisant par une croissance permanente du bénéfice. Ainsi, nous avons annoncé une majoration de 36 % du dividende trimestriel qui passe à 37,5 cents l'action, à compter du 1^{er} janvier 2007, ce qui constitue la troisième majoration notable au cours des trois dernières années. Le dividende annualisé de 1,50 \$ qui en découle est maintenant le plus élevé de l'histoire de la société.

Nous avons également en place un programme de rachat d'actions actif aux termes duquel nous avons racheté sur une base cumulative 39,4 millions d'actions pour un total de 1,77 milliard de dollars entre décembre 2004 et la fin de 2006. Ce rachat comprend environ 16,5 millions d'actions rachetées pour 800 millions de dollars en 2006. TELUS est d'avis que ces rachats constituent des occasions de placement intéressantes et un emploi indiqué des fonds de la société qui sont susceptibles d'accroître la valeur des actions restantes.

Notons que, grâce à l'augmentation du dividende et aux rachats d'actions qui se poursuivront en 2007, TELUS distribuera ainsi à ses actionnaires la majeure partie de son flux de trésorerie disponible, déduction faite des dépenses en immobilisations.

Bob

Robert McFarlane
Vice-président directeur
et chef des finances
Membre de l'équipe TELUS



Q Compte tenu des nombreuses innovations gouvernementales et en matière de réglementation qui ont eu lieu en 2006, à quoi les investisseurs devraient-ils s'attendre en 2007?

R Les services de télécommunications et de radio-diffusion de TELUS sont réglementés en vertu des lois fédérales par Industrie Canada ainsi que par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), qui présente ses rapports au Parlement par l'entremise du ministre du Patrimoine canadien.

Les investisseurs de TELUS devraient surveiller les points suivants :

■ **Projet de modification des règles d'abstention locale** –

En décembre 2006, le ministre de l'Industrie a publié un projet de décret en conseil qui apporterait d'importantes modifications au cadre établi par le CRTC en avril 2006 concernant l'abstention de réglementation des services résidentiels et d'affaires locaux.

Le projet éliminerait les restrictions de commercialisation actuelles relatives aux reconquêtes et à la plupart des autres promotions. Le projet remplacerait les seuils de perte de part de marché du CRTC par un seuil de présence concurrentielle bien plus simple. En outre, il réduirait le critère de qualité du service applicable aux services offerts aux concurrents qui doit être respecté à titre de condition *sine qua non* à l'abstention.

Le projet fait actuellement l'objet d'une consultation publique, à la suite de quoi le Cabinet fédéral peut mettre le cadre proposé en application, sous sa forme actuelle ou révisée. Ce décret doit être émis au plus tard le 6 avril 2007. S'il devait entrer en vigueur, essentiellement sous sa version proposée, nous sommes d'avis que TELUS sera en mesure de mener à bien la déréglementation dans la plupart de ses services locaux urbains en 2007.

■ **Instructions enjoignant au CRTC de s'en remettre aux forces du marché** – Également en décembre 2006, le gouvernement fédéral a adressé des instructions sans précédent au CRTC lui enjoignant de faire ce qui suit :

- se fier, le plus possible, au libre jeu du marché
- garantir des régimes neutres sur le plan de la technologie et de la concurrence et permettre aux nouvelles technologies d'y faire concurrence
- utiliser les mécanismes d'approbation tarifaires les moins intrusifs possibles
- mener à terme l'examen du cadre d'accès obligatoire aux services de gros
- publier et tenir à jour des normes de rendement pour ses divers processus
- continuer d'explorer et de mettre en œuvre de nouvelles façons de simplifier ses processus.

TELUS s'est déjà prononcée en faveur de ces mesures par le passé et croit fermement que leur mise en œuvre par le CRTC mènera à une réglementation plus efficace et efficace tout en rehaussant la compétitivité du secteur.

■ **Compte de report en suspens** – Les entreprises de service local titulaires (ESLT) attendent le dénouement de deux appels concernant la décision rendue par le CRTC en février 2006 sur les comptes de report.

Les décisions de la Cour fédérale concernant les deux appels sont prévues pour la fin de l'année. La décision pourrait changer la façon dont les fonds dans les comptes de report sont utilisés.

■ **Révision du régime de plafonnement des tarifs** – En mai 2006, le CRTC a amorcé la révision du régime actuel de la réglementation des tarifs locaux afin d'établir les paramètres du prochain cycle de plafonnement des tarifs, à compter du 1^{er} juin 2007. TELUS a proposé un seul plafonnement des tarifs pour ses activités ESLT en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec et le prochain régime de plafonnement des tarifs ne prévoit aucune réduction obligatoire des tarifs sur les services réglementés. Le CRTC devrait rendre sa décision dans ce dossier vers la fin d'avril 2007.

■ **Encan sur le spectre du sans fil** – En février 2007, Industrie Canada a publié un document de travail pour l'encan à venir du spectre des services sans fil évolués. Les commentaires sur le document de consultation doivent être soumis en mai 2007, et les réponses additionnelles, en juin 2007. On s'attend actuellement à ce que les règles définitives de l'encan soient publiées cet automne et que l'encan ait lieu probablement au début de 2008. Les entreprises de télécommunications, les câblodistributeurs et d'autres personnes peuvent se montrer intéressés à acquérir le spectre des services sans fil évolués. TELUS est en faveur d'un encan ouvert et équitable où les mêmes règles s'appliquent à tous les participants.

TELUS est en faveur de la recommandation du gouvernement du Canada de se fier autant que possible aux forces du marché. Bien que nous soyons stratégiquement axés sur les services de données et le sans-fil qui, dans une large mesure, sont déréglementés, nous accueillons favorablement toute déréglementation sur nos marchés filaires titulaires, si elle peut améliorer notre compétitivité.



Janet Yale
Vice-présidente directrice,
Affaires de l'entreprise
Membre de l'équipe TELUS

