



Le 22 avril 2020

Lettre ouverte aux actionnaires et aux clients

À tous nos actionnaires et clients,

Nous traversons une période sans précédent. Nous faisons face à la plus grande menace à la santé publique de notre histoire récente. Cette crise bouleverse profondément l'économie mondiale et la vie des citoyens partout sur la planète.

Maintenant plus que jamais, nous comprenons à quel point il est important pour les Canadiens de rester connectés.

Depuis 60 ans, nos réseaux contribuent à faire avancer notre pays et à soutenir les gens, les communautés et les entreprises d'un océan à l'autre.

En ces temps difficiles, alors que les familles se tournent vers les appels vidéo pour rester en contact avec leurs proches, que les enfants se connectent à Internet pour continuer à apprendre, que les travailleurs transforment leur table de cuisine en bureau, et que les restaurants et les petites entreprises passent aux commandes en ligne pour nous livrer les repas et les produits dont nous avons besoin, notre engagement à aider les Canadiens à rester connectés et résilients demeure inébranlable.

Avec un aussi grand nombre de personnes qui subissent les importants contrecoups économiques et sociaux de la COVID-19, les entreprises tentent de trouver les meilleures façons de faire ce qui est juste pour leurs employés, leurs communautés, leurs clients et la planète; bref, d'adhérer au vrai sens de la responsabilité sociale. Nos clients sont touchés, nos employés sont touchés et la nation entière est touchée.

Alors que partout autour de nous des gens doivent affronter ces nouveaux défis, les actionnaires d'aujourd'hui demandent aux entreprises de planifier leur croissance de manière à assumer un rôle plus significatif et compatissant au sein de la société. Je tiens à assurer à nos actionnaires que nous sommes déterminés à conserver un équilibre entre un rendement du capital à long terme et la réalisation à long terme de bénéfices durables pour la société.

Nous nous apprêtons à tenir notre assemblée générale annuelle et je souhaite vous expliquer comment votre entreprise gère cette situation sans précédent en ce qui a trait à nos clients, à nos employés, à nos communautés et à nos partenaires gouvernementaux.

Rogers et l'industrie canadienne des télécommunications demeurent solides

Cette pandémie affectera nos résultats financiers à court terme; il s'agit d'une réalité pour la plupart des entreprises. Mais les circonstances actuelles n'ébranlent pas les fondations de notre entreprise ni nos perspectives à long terme.

Nos investissements au Canada ont toujours été faits en mettant l'accent sur le long terme : nous avons injecté 60 milliards de dollars dans nos réseaux au cours des 35 dernières années. Ces investissements ont non seulement stimulé le développement d'innovations, comme le premier appel sur réseau mobile en 1985, ils ont aussi permis de bâtir une plateforme fiable sur laquelle nous pouvons tous compter, en particulier aujourd'hui, alors que nous mettons à l'épreuve nos infrastructures de communication comme jamais auparavant.

Les Canadiens contribuent à freiner la COVID-19 en restant à la maison. Et nous nous affairons à répondre à leurs nouveaux besoins en matière d'utilisation. En une journée moyenne, l'utilisation liée à l'Internet résidentiel est en hausse de plus de 50 %. En quelques semaines, nous avons atteint une croissance équivalente à celle que nous aurions normalement connue en deux ans. Nos équipes travaillent sans relâche à ajouter de la capacité et à gérer notre réseau pour que nous puissions nous adapter à cette demande en constante évolution.

Adapter nos activités aux besoins changeants de nos clients et de nos employés

Pour répondre aux besoins de nos clients, nous avons dû rapidement modifier la façon dont nous menons nos activités. Nos équipes ont redoublé d'efforts pour trouver des solutions novatrices qui nous permettent de servir nos clients. Protéger nos

employés est notre priorité. Je suis tellement fier du dévouement et de l'engagement qu'ils démontrent envers leurs compatriotes pendant cette période éprouvante. C'est absolument inspirant.

Nous avons temporairement fermé nos magasins partout au pays, à l'exception d'un nombre limité d'établissements ayant pignon sur rue, qui demeurent ouverts afin d'offrir un soutien d'urgence à notre clientèle. Nos équipes de première ligne prennent cette responsabilité très au sérieux et se dévouent corps et âme pour nos clients, y compris en appuyant les professionnels de la santé qui ont besoin rapidement d'un téléphone ou d'une carte SIM pour rester en contact avec les hôpitaux, leurs patients et leurs proches.

Nous avons mis sur pied des solutions sans contact pour que les clients puissent installer et activer eux-mêmes leurs services Télé, Internet et de Téléphonie résidentielle de façon sécuritaire et sans sortir de la maison. Postés à l'extérieur du domicile, nos techniciens peuvent communiquer par vidéo directement avec les clients pour les guider pendant l'installation.

Nous avons adapté notre service Pro chez vous pour que les clients des régions du Grand Toronto et du Grand Vancouver puissent se faire livrer sans contact un nouvel appareil. Pour la configuration, ils profitent même d'un soutien direct et personnalisé par appel téléphonique ou vidéo.

Au cours du dernier mois, nous avons rapidement fourni des milliers de trousseaux technologiques à nos 7 000 conseillers du service à la clientèle – qui résident pratiquement tous au Canada – pour qu'ils puissent travailler de la maison. Cette initiative leur permet de répondre aux appels et d'aider nos clients sans devoir se rendre à l'un de nos bureaux.

Quitte à travailler de leur sous-sol ou de leur salon, les membres de nos équipes des médias font tout en leur pouvoir pour continuer à informer les Canadiens partout au pays; ils savent que leurs compatriotes comptent sur eux pour les tenir au courant de ce qui passe dans le monde, surtout à un moment aussi crucial.

Nos ingénieurs de réseaux et nos techniciens sur le terrain sont les héros en première ligne. Ils sont présents dans chaque communauté pour assurer le bon fonctionnement de nos réseaux et pour permettre aux Canadiens de rester connectés. Ils travaillent sans relâche pour ajouter de la capacité, établir des connexions et effectuer des réparations. Ils sont à l'œuvre aux côtés de professionnels de la santé pour installer de la fibre optique dans des stationnements ou des terrains vacants afin de créer des cliniques de dépistage, pour ajouter des réseaux WiFi dans des hôpitaux afin d'aider les patients qui désirent rester en contact avec leurs proches, pour aider le gouvernement à gérer la hausse de demandes et d'appels effectués par les Canadiens, et plus encore.

Ce sont des tâches qui ne peuvent être effectuées à domicile et qui sont cruciales au bon fonctionnement de notre société. Nous avons mis en place un programme de prime salariale pour nos collègues qui jouent un rôle essentiel et de premier plan auprès du public. Nous les remercions chaleureusement de leur dévouement et de leur travail.

Et nous remercions aussi toutes ces braves personnes en première ligne, en particulier les travailleurs de la santé et les premiers intervenants. Ils veillent sur nous avec bienveillance alors qu'ils traversent probablement la période la plus exigeante de leur carrière. Nous vous en sommes profondément reconnaissants.

Être encore plus présents pour nos clients, nos partenaires gouvernementaux et nos communautés

Nous sommes le fournisseur de télécommunications que nos clients ont choisi. Ils comptent sur nous pour les aider à animer autrement certaines facettes de leur vie et à briser l'isolement grâce au numérique. De même, nous sommes là afin de leur permettre de rester virtuellement en contact avec ce qui compte le plus pour eux. Nous prenons cette responsabilité au sérieux. Par l'entremise du programme Ensemble vers l'avenir, que nous avons lancé en mars et qui se poursuivra jusqu'à la fin juin, nous aidons nos clients des façons suivantes :

- nous avons retiré les limites d'utilisation de données pour les forfaits du service Internet résidentiel afin que nos clients n'aient pas à se soucier des frais d'utilisation excédentaire;
- nous avons annulé les frais d'appels vocaux interurbains au Canada pour les services résidentiels et les petites entreprises afin que ces clients puissent communiquer avec leurs proches ou leur clientèle sans se préoccuper des frais additionnels;
- nous offrons une gamme de chaînes en rotation pour que les téléspectateurs et les familles qui passent plus de temps à la maison puissent se divertir;
- nous avons ajouté des options de paiement plus flexibles et nous nous sommes engagés à ne débrancher le service d'aucun client pour que personne ne perde accès à sa bouée de sauvetage numérique;
- de plus, grâce à notre engagement à annuler les frais d'itinérance de Partout chez vous, de Fido Nomade, ainsi que les frais d'itinérance à l'utilisation du 16 mars au 30 avril dans plus de 180 pays, nous avons aidé plus de 150 000 Canadiens à rester connectés sans frais additionnels, alors qu'ils revenaient de l'étranger.

Nous savons que tous les ordres de gouvernement du pays travaillent fort pour protéger les Canadiens. Nous nous sommes donc associés aux gouvernements pour affronter certains des nouveaux défis auxquels nous faisons face collectivement :

- à la demande de gouvernements, nous avons mis en service des numéros sans frais en quelques heures pour que les gens puissent obtenir de l'aide ou en

offrir, comme lorsque le gouvernement a lancé un appel invitant les gens à faire parvenir des masques et des fournitures essentielles aux hôpitaux;

- nous avons collaboré avec Apple et avec des conseils scolaires locaux pour offrir gratuitement des tablettes iPad assorties de forfaits de données afin d'aider les élèves dans le besoin qui n'ont pas les outils leur permettant de profiter de l'apprentissage en ligne pendant la fermeture des écoles;
- nous avons élargi la portée de notre programme Branché sur le succès pour offrir un service Internet à faible coût à plus de 250 000 ménages par l'entremise de nos 340 partenaires en logements. Cette initiative contribue à combler le fossé numérique relativement à l'apprentissage en ligne et à rompre la solitude des personnes les plus isolées.

Outre ces efforts, nous reconnaissons qu'en cette période hors du commun, ceux qui peuvent apporter leur aide ont le devoir de le faire. Cette crise nous touche tous, mais elle a des conséquences encore plus grandes sur les personnes les plus vulnérables de nos communautés.

En plus des efforts déployés localement dans des communautés partout au pays, nous avons lancé trois partenariats nationaux avec des organismes communautaires pour nous attaquer aux répercussions additionnelles causées par la COVID-19.

Nous nous sommes associés à Banques alimentaires Canada pour offrir plus d'un million de repas. Nous avons aussi mis à profit le pouvoir de nos actifs en télévision et en radio pour atteindre plus de 30 millions de personnes chaque semaine grâce à une campagne de sensibilisation visant à regarnir les réserves de denrées alimentaires. Nos clients et nos employés ont fait preuve d'empathie et de générosité, nous permettant d'amasser des fonds pour 500 000 repas additionnels.

En collaboration avec Samsung, nous avons donné des centaines de téléphones intelligents et offert six mois de service sans-fil gratuit à Grands Frères Grandes Sœurs du Canada pour que les jeunes les plus vulnérables puissent garder le contact avec leur mentor et poursuivre leur apprentissage.

Pour lutter contre l'augmentation de la violence familiale, nous avons établi un partenariat avec Hébergement femmes Canada pour fournir des appareils et des forfaits ainsi que pour promouvoir les services proposés par hebergementfemmes.ca au moyen de nos plateformes numériques et sociales.

Ensemble vers l'avenir

Nous n'avons pas connu une crise sanitaire mondiale de cette ampleur depuis presque un siècle. Heureusement, nous disposons d'outils du 21^e siècle pour y faire face.

Notre industrie est là pour aider les Canadiens à traverser cette pandémie. Et nous serons prêts à jouer un rôle clé lorsque viendra le temps de les aider à reprendre pied dans les semaines et les mois à venir.

Rogers est fière de mettre à profit ses réseaux de classe mondiale, développés grâce à 60 ans d'investissements, pour tous nous aider à rester connectés. Nous sommes responsables de maintenir les liens qui connectent les gens les uns aux autres en ce moment; nous continuerons à faire tout ce qui est possible pour assumer ce devoir tout au long de cette situation.

Maintenant plus que jamais, nous sommes fiers de collaborer étroitement avec nos gouvernements et nos pairs de l'industrie et du secteur privé pour traverser tous ensemble les différentes étapes de la reprise économique du pays. Nous sommes fiers de faire partie d'une nation forte et résiliente. Nous continuerons de travailler sans relâche pour créer de la valeur à long terme et générer des avantages durables pour nos parties prenantes.

Cordialement,



Joe Natale
Président et chef de la direction
Rogers Communications Inc.

