

Rapport de gestion

Le présent rapport de gestion présente de l'information importante au sujet de nos activités et de notre performance pour l'exercice clos le 31 décembre 2020. Le présent rapport de gestion doit être lu à la lumière de nos états financiers consolidés audités de l'exercice 2020 et des notes y afférentes, lesquels ont été établis selon les Normes internationales d'information financière (les « IFRS »), publiées par l'International Accounting Standards Board (l'« IASB »).

Tous les montants présentés en dollars sont en dollars canadiens, sauf indication contraire. Toutes les variations en pourcentage sont calculées en fonction de nombres arrondis, tels qu'ils sont présentés dans les tableaux. Le présent rapport de gestion est daté du 4 mars 2021 et a été approuvé par le conseil d'administration de RCI (le « conseil »). Le présent rapport de gestion contient des énoncés prospectifs et des hypothèses. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « À propos des énoncés prospectifs » pour obtenir de plus amples renseignements.

Les termes « nous », « notre », « nos », « Rogers », « Rogers Communications » et « Société » désignent Rogers Communications Inc. et ses filiales. Le terme « RCI » s'entend de l'entité juridique Rogers Communications Inc., à l'exclusion de ses filiales. Rogers détient également des participations dans divers placements et entreprises.

La Société est inscrite à la cote de la Bourse de Toronto (TSX : RCI.A et RCI.B) et de la New York Stock Exchange (NYSE : RCI).

Dans le présent rapport de gestion, les expressions « premier trimestre », « deuxième trimestre », « troisième trimestre » et « quatrième trimestre » désignent, respectivement, les trimestres clos le 31 mars 2020, le 30 juin 2020, le 30 septembre 2020 et le 31 décembre 2020. Les expressions l'« exercice considéré » et l'« exercice à l'étude » désignent l'exercice clos le 31 décembre 2020 et l'expression l'« exercice précédent » désigne l'exercice clos le 31 décembre 2019. Sauf indication contraire, tous les commentaires concernant les résultats comparatifs ont trait aux périodes correspondantes de 2019 ou au 31 décembre 2019 selon le cas.

Au 1^{er} janvier 2020, nous avons modifié notre mode de présentation de l'information financière et des indicateurs clés de performance du secteur Cable et commencé à présenter les produits moyens par compte (« PMPC ») de Cable, ses relations clients et sa pénétration du marché. Nous avons aussi modifié la présentation du nombre d'abonnés : au lieu de présenter, comme auparavant, le nombre d'abonnés aux services de télévision et aux services de téléphonie, nous présentons désormais le nombre d'abonnés aux services d'accès Internet et à Télé Élan^{MC}. Par ailleurs, nous présentons sous un même poste, appelé « produits tirés des services », l'ensemble des produits tirés des services d'accès Internet, de télévision et de téléphonie de Cable au lieu de les présenter séparément. Ces changements reflètent la manière dont nous gérons nos activités par suite de la convergence en cours des technologies employées pour offrir des services d'accès Internet et de télévision; la nouvelle présentation correspond aux principales mesures que nous utilisons pour évaluer la croissance de notre secteur Cable. Il y a lieu de se reporter aux rubriques

« Résultats de nos secteurs à présenter – Cable » et « Indicateurs clés de performance » pour en savoir davantage.

Rogers^{MC} et les marques associées sont des marques de commerce de Rogers Communications Inc. ou d'une société de son groupe, utilisées sous licence. Tous les autres noms de marque, logos et marques sont des marques de commerce et (ou) des œuvres protégées par le droit d'auteur appartenant à leurs titulaires respectifs. © 2021 Rogers Communications.

À PROPOS DES ÉNONCÉS PROSPECTIFS

Le présent rapport de gestion contient des énoncés prospectifs et de l'information prospective, au sens des lois sur les valeurs mobilières applicables (ensemble, les « énoncés prospectifs »), et des hypothèses concernant, notamment, les activités, les activités opérationnelles ainsi que la performance et la situation financières de la Société, qui ont été approuvées par la direction à la date du présent rapport de gestion. Ces énoncés prospectifs et hypothèses comprennent, notamment, des énoncés sur les objectifs de la Société et ses stratégies pour les atteindre ainsi que des énoncés sur ses opinions, plans, attentes, prévisions, estimations ou intentions.

Les énoncés prospectifs :

- incluent habituellement des termes comme « prévoir », « supposer », « croire », « avoir l'intention de », « estimer », « planifier », « projeter », « vraisemblable », « éventuel », « prédictions », « objectifs », « perspectives », « cibles » et d'autres expressions semblables et l'utilisation du futur et du conditionnel, mais tous ne contiennent pas nécessairement ces termes et expressions;
- comprennent les conclusions, prévisions et projections fondées sur nos objectifs et stratégies actuels ainsi que sur des estimations, attentes, hypothèses et autres facteurs, dont la plupart sont de nature confidentielle et exclusive, que nous avons jugés raisonnables au moment de leur formulation, mais qui pourraient se révéler incorrects;
- ont été approuvés par la direction de la Société à la date du présent rapport de gestion.

Nos énoncés prospectifs comprennent des conclusions, des prévisions et des projections liées notamment aux éléments suivants, dont certains constituent des mesures non conformes aux PCGR (se reporter à la rubrique « Mesures non conformes aux PCGR et mesures de la performance complémentaires ») :

- les produits;
- le total des produits tirés des services;
- le BAIIA ajusté;
- les dépenses d'investissement;
- les paiements d'impôt en trésorerie;
- les flux de trésorerie disponibles;
- les paiements de dividendes;
- la croissance des nouveaux produits et services;
- la croissance prévue du nombre d'abonnés et des services auxquels ils souscrivent;
- le coût d'acquisition et de fidélisation des abonnés et de déploiement de nouveaux services;
- les réductions de coûts et les gains en efficience continus;
- le ratio d'endettement de la Société;

- la pandémie de COVID-19 (la « COVID-19 ») et ses répercussions sur la Société;
- tous les autres énoncés qui ne relèvent pas de faits passés.

Nous fondons nos conclusions, prévisions et projections sur les facteurs suivants, notamment :

- les taux de croissance générale de l'économie et du secteur;
- les cours de change en vigueur et les taux d'intérêt;
- les niveaux de tarification des produits et l'intensité de la concurrence;
- la croissance du nombre d'abonnés;
- les prix et les taux d'utilisation et d'attrition;
- l'évolution de la réglementation gouvernementale;
- le déploiement de la technologie;
- la disponibilité des appareils;
- le calendrier de lancement des nouveaux produits;
- le coût du contenu et du matériel;
- l'intégration des acquisitions;
- la structure et la stabilité du secteur;
- les répercussions prévues de la COVID-19 sur nos activités, nos liquidités, notre situation financière ou nos résultats.

À moins d'indication contraire, le présent rapport de gestion et les énoncés prospectifs de la Société ne tiennent pas compte de l'incidence éventuelle d'éléments non récurrents ou exceptionnels ni des cessions, opérations de monétisation, fusions, acquisitions, regroupements d'entreprises ou autres transactions qui pourraient être envisagés ou annoncés ou qui pourraient survenir après la date des énoncés prospectifs figurant aux présentes.

RISQUES ET INCERTITUDES

Les événements et résultats réels pourraient différer sensiblement de ceux exprimés explicitement ou implicitement dans les énoncés prospectifs en raison des risques, incertitudes et autres facteurs, dont bon nombre sont indépendants de notre volonté et qui comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- la modification de la réglementation;
- l'évolution technologique;
- la conjoncture économique, le contexte géopolitique et d'autres situations qui influent sur l'activité commerciale;
- les variations imprévues des coûts de matériel ou de contenu;
- l'évolution de la conjoncture dans les secteurs du divertissement, de l'information ou des communications;
- l'intégration des acquisitions;
- l'évolution des habitudes et des préférences des consommateurs;
- les litiges et les questions fiscales;
- l'intensité de la concurrence;
- l'émergence de nouvelles occasions d'affaires;
- des menaces extérieures, telles que des épidémies, des pandémies et d'autres crises sanitaires, des catastrophes

naturelles, les effets des changements climatiques, et des cyberattaques;

- les nouvelles normes comptables et les nouvelles interprétations des organismes de normalisation comptable.

Ces risques, incertitudes et autres facteurs peuvent également avoir une incidence sur nos objectifs, nos stratégies et nos intentions. Un grand nombre de ces risques, incertitudes et autres facteurs est indépendant de notre volonté ou de nos attentes ou connaissances actuelles. Par conséquent, si ces risques, incertitudes ou autres facteurs se concrétisaient, si les objectifs, stratégies ou intentions actuels de la Société changeaient ou si les autres facteurs ou hypothèses qui sous-tendent les énoncés prospectifs se révélaient incorrects, les résultats réels et nos plans pourraient différer considérablement des prévisions courantes.

Par conséquent, les investisseurs doivent faire preuve de prudence à l'égard des énoncés prospectifs et il serait déraisonnable de leur part de se fier indûment à ces énoncés en croyant qu'ils leur confèrent quelque droit établi que ce soit en ce qui concerne nos résultats ou plans futurs. La Société n'est nullement tenue (et rejette expressément une telle obligation) de mettre à jour ou de modifier les énoncés contenant des informations prospectives et les facteurs ou hypothèses sous-jacents à ces énoncés, que ce soit en raison de renseignements nouveaux, d'événements futurs ou autrement, sauf si la loi l'exige. Tous les énoncés prospectifs paraissant dans le présent rapport de gestion sont assujettis à cette mise en garde.

AVANT DE PRENDRE TOUTE DÉCISION D'INVESTISSEMENT

Avant de prendre toute décision d'investissement et pour une analyse détaillée des risques, des incertitudes et du contexte liés aux activités de la Société, il y a lieu de revoir attentivement les rubriques « Réglementation de notre secteur » et « Gouvernance et gestion des risques » du présent rapport de gestion, ainsi que les divers documents que nous avons déposés auprès des autorités de réglementation canadiennes et américaines, disponibles respectivement sur les sites Web sedar.com et sec.gov.

RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

Vous trouverez des renseignements additionnels à notre sujet, ainsi que notre notice annuelle, sur notre site Web (investisseurs.rogers.com), sur SEDAR (sedar.com) et sur EDGAR (sec.gov) ou en envoyant votre demande par courriel à l'adresse investor.relations@rci.rogers.com. L'information sur les sites en question ou sur des sites Web liés et d'autres sites Web mentionnés aux présentes ne fait pas partie du rapport de gestion.

Vous pouvez également en apprendre davantage sur nos pratiques de gouvernance et notre présentation de rapports sur la responsabilité sociale, obtenir un glossaire des termes des communications et des médias et d'autres renseignements sur nos activités à la page investisseurs.rogers.com.

Sommaire

À PROPOS DE ROGERS

Rogers est une fière entreprise canadienne qui s'emploie à offrir aux Canadiens un monde de possibilités jour après jour. Notre fondateur, Ted Rogers, a acheté sa première chaîne de radio, soit CHFI, en 1960. C'est ainsi que nous sommes devenus une société de technologie et de télécommunications de premier plan, déterminée à offrir à la population et aux entreprises du Canada les meilleurs services résidentiels, de programmation sportive, sans fil et média. Nos actions sont négociées à la Bourse de Toronto (TSX : RCI.A et RCI.B) et à la New York Stock Exchange (NYSE : RCI).

Les activités et les ventes de Rogers se déroulent presque exclusivement au Canada. Notre personnel hautement qualifié et diversifié compte environ 23 500 salariés. Notre siège social est situé à Toronto, en Ontario, et nous avons de nombreux bureaux à l'échelle du Canada. Nous présentons nos résultats d'exploitation selon trois secteurs à présenter. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Comprendre nos activités » pour obtenir de plus amples renseignements.

PRINCIPAUX RÉSULTATS FINANCIERS DE 2020

PRINCIPALES DONNÉES FINANCIÈRES

(en millions de dollars, sauf les marges et les montants par action)	Exercices clos les 31 décembre		
	2020	2019	Variation en %
Données consolidées			
Total des produits	13 916	15 073	(8)
Total des produits tirés des services ¹	11 955	12 965	(8)
BAIIA ajusté ²	5 857	6 212	(6)
Marge du BAIIA ajusté ²	42,1 %	41,2 %	0,9 pt
Bénéfice net	1 592	2 043	(22)
Résultat net ajusté ²	1 725	2 135	(19)
Bénéfice de base par action	3,15 \$	3,99 \$	(21)
Résultat par action de base ajusté ²	3,42 \$	4,17 \$	(18)
Dépenses d'investissement ³	2 312	2 807	(18)
Entrées de trésorerie liées aux activités opérationnelles	4 321	4 526	(5)
Flux de trésorerie disponibles ²	2 366	2 278	4
Sans-fil			
Produits tirés des services	6 579	7 156	(8)
Produits	8 530	9 250	(8)
BAIIA ajusté	4 067	4 345	(6)
Marge du BAIIA ajusté sur les produits tirés des services ⁴	61,8 %	60,7 %	1,1 pt
Marge du BAIIA ajusté ⁵	47,7 %	47,0 %	0,7 pt
Cable			
Produits	3 946	3 954	-
BAIIA ajusté	1 935	1 919	1
Marge du BAIIA ajusté	49,0 %	48,5 %	0,5 pt
Media			
Produits	1 606	2 072	(22)
BAIIA ajusté	51	140	(64)
Marge du BAIIA ajusté	3,2 %	6,8 %	(3,6)pts

¹ Selon la définition fournie. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Indicateurs clés de performance ».

² Le BAIIA ajusté, le résultat net ajusté et les flux de trésorerie disponibles sont des mesures non conformes aux PCGR qui ne doivent pas être considérées comme des substituts ou des solutions de rechange aux mesures conformes aux PCGR. Ces mesures ne sont pas définies en vertu des IFRS et n'ont pas de signification normalisée et, par conséquent, leur fiabilité à des fins de comparaison avec les résultats d'autres sociétés est incertaine. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Mesures non conformes aux PCGR et mesures de la performance complémentaires » pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ces mesures, sur la façon dont nous les calculons et les ratios auxquels elles servent.

³ Comprennent les entrées d'immobilisations corporelles, déduction faite du produit de la sortie, et ne tiennent pas compte des dépenses liées aux licences d'utilisation de spectre ni des entrées d'actifs au titre de droits d'utilisation.

⁴ Calculée à l'aide des produits tirés des services de Sans-fil.

⁵ Calculée à l'aide des produits totaux de Sans-fil.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

	Aux 31 décembre ou pour les exercices clos les 31 décembre		
	2020	2019	Variation
Résultats d'abonnements (en milliers) ¹			
Ajouts nets d'abonnés aux services postpayés de Sans-fil	245	334	(89)
Réductions nettes d'abonnés aux services prépayés de Sans-fil	(142)	(97)	(45)
Abonnés aux services sans fil	10 943	10 840	103
Ajouts nets d'abonnés aux services d'accès Internet	57	104	(47)
Abonnés aux services d'accès Internet ^{2,3}	2 598	2 534	64
Ajouts nets d'abonnés à Télé Élan	218	284	(66)
Nombre total d'abonnés à Télé Élan	544	326	218
Ajouts nets de relations clients	12	21	(9)
Total des relations clients ^{2,3}	2 530	2 510	20
Mesures additionnelles sur les services sans fil ¹			
Taux d'attrition des services postpayés (mensuel)	1,00 %	1,11 %	(0,11) pt
MFMPA mixte (mensuel)	63,24 \$	66,23 \$	(2,99) \$
PMPA mixtes (mensuels)	50,75 \$	55,49 \$	(4,74) \$
Mesures additionnelles sur la câblodistribution ¹			
PMPC (mensuels)	130,70 \$	131,71 \$	(1,01) \$
Pénétration	55,3 %	56,1 %	(0,8) pt
Ratios			
Intensité du capital ¹	16,6 %	18,6 %	(2,0) pts
Ratio de distribution de dividendes en pourcentage du bénéfice net ¹	63,4 %	50,0 %	13,4 pts
Ratio de distribution de dividendes en pourcentage des flux de trésorerie disponibles ^{1,4}	42,7 %	44,9 %	(2,2) pts
Rendement de l'actif ¹	4,1 %	5,5 %	(1,4) pt
Ratio d'endettement ⁴	3,0	2,9	0,1
Données liées au personnel			
Nombre total d'employés actifs	23 500	25 300	(1 800)

¹ Selon la définition fournie. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Indicateurs clés de performance ».

² Le 30 septembre 2020, nous avons acquis quelque 2 000 abonnés aux services d'accès Internet et relations clients lors de notre acquisition de Ruralwave Inc. Ces ajouts ne sont pas pris en compte dans les ajouts nets, mais figurent dans le total au 31 décembre 2020.

³ Le 1^{er} octobre 2020, nous avons acquis quelque 5 000 abonnés aux services d'accès Internet et 6 000 relations clients lors de notre acquisition de Cable Cable Inc. Ces ajouts ne sont pas pris en compte dans les ajouts nets, mais figurent dans le total au 31 décembre 2020.

⁴ Ces ratios sont calculés à partir d'une ou de plusieurs des mesures suivantes : les flux de trésorerie disponibles, le BAIIA ajusté et la dette nette ajustée. Ces mesures, non conformes aux PCGR, ne doivent pas être considérées comme des substituts ou des solutions de rechange aux mesures conformes aux PCGR. Ces mesures ne sont pas définies en vertu des IFRS et n'ont pas de signification normalisée et, par conséquent, leur fiabilité à des fins de comparaison avec les résultats d'autres sociétés est incertaine. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Mesures non conformes aux PCGR et mesures de la performance complémentaires » pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ces mesures, sur la façon dont nous les calculons et les ratios auxquels elles servent.

FAITS SAILLANTS FINANCIERS

Notre situation financière, restée solide pendant tout l'exercice, nous a permis d'accorder la priorité voulue aux mesures qu'il était nécessaire de prendre devant la COVID-19, de consentir des investissements hautement prioritaires dans notre réseau et de garder nos clients connectés en cette période difficile.

PRODUITS

Les produits ont fléchi de 8 % pour l'exercice à l'étude, en grande partie sous l'effet d'une baisse de 8 % des produits tirés des services de Sans-fil et d'une baisse de 22 % des produits de Media.

Les produits tirés des services de Sans-fil ont diminué de 8 % pour l'exercice considéré, sous l'effet principalement de la baisse des produits tirés des services d'itinérance découlant des restrictions imposées aux voyages internationaux pendant la COVID-19, ainsi que du recul des produits tirés de l'utilisation excédentaire des données découlant essentiellement de l'adoption progressive de nos forfaits de données illimitées Infini de Rogers^{MC}. Les produits tirés du matériel de Sans-fil ont baissé par suite de la diminution des ajouts bruts d'abonnés et du nombre de rehaussements d'appareils par les clients existants pendant la COVID-19.

Les produits de Cable ont concordé avec ceux de 2019. Nous sommes restés fidèles à notre plan d'action visant le service résidentiel branché, dont le produit phare, Télé Élan, a connu une importante hausse de son nombre d'abonnés au cours de l'exercice.

Les produits de Media ont baissé de 22 % pour l'exercice, en raison surtout de la baisse des produits tirés des événements sportifs, notamment ceux provenant des Blue Jays de Toronto, causée par la COVID-19, la suspension des activités sportives des ligues majeures de la mi-mars au troisième trimestre et le report du lancement de la saison 2020-2021 de la LNH et de la NBA, qui commence normalement au début du quatrième trimestre, ainsi que du recul des produits tirés de la publicité par suite du ralentissement du marché publicitaire, ce qui a été contrebalancé en partie par la hausse des produits tirés de Today's Shopping Choice^{MC}.

BAIIA AJUSTÉ

Le BAIIA ajusté a diminué de 6 % pour l'exercice à l'étude en raison surtout d'une baisse de 6 % du BAIIA ajusté de Sans-fil, tandis que la marge du BAIIA ajusté consolidé a augmenté de 90 points de base pour se chiffrer à 42,1 %.

Le BAIIA ajusté de Sans-fil a reculé de 6 % pour l'exercice considéré en raison du contrecoup des baisses des produits susmentionnées; ce facteur a été compensé en partie par la tendance à faire financer les appareils, qui a amélioré de façon importante la marge dégagée sur les produits tirés du matériel du secteur Sans-fil, et les diverses mesures de réduction des coûts et d'amélioration de la productivité.

Le BAIIA ajusté de Cable a augmenté de 1 % au cours de l'exercice en raison principalement de diverses mesures de réduction des coûts.

Le BAIIA ajusté de Media a diminué de 64 % au cours de l'exercice à l'étude, principalement sous l'effet de la réduction des produits tirés des événements sportifs et de la publicité dont il est question plus haut, qui a été en partie compensée par la baisse des coûts liés à la programmation sportive et des coûts opérationnels par suite de la suspension des activités sportives des ligues majeures de la mi-mars au troisième trimestre et du report du lancement de la saison 2020-2021 de la LNH et de la NBA.

BÉNÉFICE NET ET BÉNÉFICE NET AJUSTÉ

Le bénéfice net a reculé de 22 % et le bénéfice net ajusté, de 19 % pour l'exercice considéré, en raison surtout de la baisse du BAIIA ajusté. Se reporter à la rubrique « Revue de la performance consolidée » pour en savoir plus à ce sujet.

FLUX DE TRÉSORERIE DISPONIBLES CONSIDÉRABLES ASSURANT LA SOUPLESSE FINANCIÈRE

Nous avons versé en trésorerie des sommes considérables à nos actionnaires au cours de l'exercice grâce au versement de dividendes de 1 011 millions de dollars. Nous avons en outre déclaré un dividende de 0,50 \$ par action le 27 janvier 2021.

Les entrées de trésorerie liées aux activités opérationnelles ont diminué de 5 % pour l'exercice à l'étude, surtout à cause de la diminution du BAIIA ajusté. Les flux de trésorerie disponibles ont progressé de 4 % pour l'exercice considéré pour se chiffrer à 2 366 millions de dollars, principalement grâce à la baisse des dépenses d'investissement, qui a été en partie annulée par la baisse du BAIIA ajusté.

Notre ratio d'endettement est passé de 2,9 au 31 décembre 2019 à 3,0 au 31 décembre 2020 sous l'effet de la baisse du BAIIA ajusté.

Le coût de financement moyen pondéré de nos emprunts se chiffrait globalement à 4,09 % au 31 décembre 2020 (4,30 % en 2019) et le terme moyen pondéré à l'échéance de notre dette s'établissait à 12,8 années au 31 décembre 2020 (14,1 années en 2019).

À la clôture de l'exercice, nos liquidités disponibles se chiffraient à environ 5,7 milliards de dollars (2,5 milliards de dollars en 2019), dont un solde de 2,6 milliards de dollars (1,6 milliard de dollars en 2019) au titre de nos facilités de crédit bancaire et de lettres de crédit, un solde de 0,6 milliard de dollars (0,4 milliard de dollars en 2019) disponible aux termes de notre programme de titrisation des créances de 1,2 milliard de dollars et un solde de 2,5 milliards de dollars (0,5 milliard de dollars en 2019) en trésorerie et équivalents de trésorerie.

Comprendre nos activités

Rogers est une société canadienne de technologie et de télécommunications de premier plan.

TROIS SECTEURS À PRÉSENTER

Nous présentons nos résultats d'exploitation selon trois secteurs à présenter. Le tableau suivant présente ces secteurs ainsi que la nature de leurs activités :

Secteur	Activités principales
Sans-fil	Activités de télécommunications sans fil destinées aux entreprises et aux consommateurs canadiens.
Cable	Activités de télécommunications par câble, y compris les services d'accès Internet, de télévision, de téléphonie et de domotique pour les entreprises et les consommateurs canadiens, et connectivité réseau offerte au moyen de nos actifs liés au réseau de fibre optique et aux centres de données afin de prendre en charge un éventail de services de transmission de la voix et des données, de réseautage, d'hébergement et d'infonuagique pour les marchés des entreprises, des entités du secteur public et des fournisseurs de services de télécommunications de gros.
Media	Portefeuille diversifié de propriétés de médias qui comprend des services de médias sportifs et de divertissement, de télédiffusion, de radiodiffusion, de chaînes spécialisées, de magasinage multiplateforme et de médias numériques.

Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Capacité à produire des résultats » pour obtenir de plus amples renseignements sur nos réseaux étendus de câblodistribution et sans fil et sur nos importantes licences d'utilisation de spectre.

Les secteurs Sans-fil et Cable sont exploités par notre filiale en propriété exclusive Rogers Communications Canada Inc. (« RCCI ») et certaines de nos autres filiales en propriété exclusive. Le secteur Media est exploité par notre filiale en propriété exclusive Rogers Media Inc. et ses filiales.

PRODUITS ET SERVICES

SANS-FIL

Rogers est un leader canadien du déploiement d'une gamme de technologies et de services novateurs de réseau sans fil. Nous avons été le premier fournisseur de services canadien à déployer un réseau 5G, en janvier 2020. Au 31 décembre 2020, notre réseau 5G, le plus vaste du pays, desservait déjà plus de 160 collectivités et 45 % de la population canadienne. Nos services sans fil, postpayés ou prépayés, sont offerts sous les marques Rogers^{MC}, Fido^{MC} et chat^{MC}, et nous offrons aux consommateurs et aux entreprises les plus récents appareils, services et applications, notamment :

- un accès Internet haute vitesse mobile, y compris les forfaits de données illimitées Infini de Rogers;
- des services de transmission de la voix sans fil et fonctionnalités de transmission de la voix évoluées;

- le service personnalisé de configuration et de livraison des appareils Pro chez vous^{MC} de Rogers à l'endroit choisi par le client dans la zone desservie;
- Cueillette express, un service pratique permettant aux consommateurs d'acheter des appareils en ligne et de passer les chercher dans un magasin pas plus tard que le jour même;
- le financement d'appareils et d'accessoires;
- des services de téléphonie sans fil résidentielle;
- une garantie des appareils;
- un service expert de réparation des appareils en magasin;
- la messagerie texte;
- les courriels;
- des services de transmission de la voix et des données en itinérance à l'échelle mondiale, notamment les services Partout chez vous^{MC} et Fido Nomade^{MC};
- la communication entre téléphones filaires et sans fil au moyen de produits comme Rogers Unisson^{MC};
- des solutions machine à machine et des solutions fondées sur l'Internet des objets (« IdO »);
- des solutions sans fil évoluées à l'usage des entreprises.

CABLE

Nous sommes l'un des plus importants câblodistributeurs du Canada. Notre réseau de câblodistribution procure des services novateurs et de premier plan d'accès Internet à large bande à haute vitesse, de télévision numérique et d'écoute en ligne, de téléphonie, de domotique et de Wi-Fi résidentiels de pointe aux particuliers en Ontario, au Nouveau-Brunswick et sur l'île de Terre-Neuve. Nous offrons également des services à des entreprises de tout le Canada qui souhaitent répondre à la demande croissante d'applications d'affaires essentielles de notre époque.

En 2019, nous avons adopté la solution Wi-Fi de Comcast comme nouvelle étape de notre plan d'innovation. Cette nouvelle solution de réseau pour toute la maison permet aux clients de contrôler et de gérer rapidement, simplement et de manière intuitive tous leurs appareils connectés. La plateforme infonuagique se connecte aux appareils de la passerelle sans fil DOCSIS (Data Over Cable Service Interface Specifications) 3.1 et fournit une connexion rapide et fiable pour la maison. Elle permet aux utilisateurs d'ajouter ou de contrôler des appareils facilement et de jumeler des répéteurs Élan Wi-Fi^{MC} pour amplifier le signal et d'utiliser la commande vocale pour savoir qui est sur le réseau, et ce, de manière sécurisée.

En 2020, pour réagir à la COVID-19, nous avons lancé un programme d'installation en libre-service qui procure aux clients de Cable la possibilité d'installer facilement notre service Télé Élan et notre service d'accès Internet Élan^{MC}, sans contact et en toute sécurité. Depuis le lancement de ce programme à la fin de mars, plus de 93 % des installations du secteur Cable se sont faites en libre-service. Nous avons aussi lancé Blitz^{MC}, un outil d'assistance visuelle à distance qui permet aux clients d'obtenir de l'aide virtuellement et qui réduit le nombre de cas où un technicien doit se rendre sur place pour effectuer une installation et répondre aux appels de service.

Les services d'accès à Internet comprennent :

- l'accès à Internet (incluant des forfaits de base et à utilisation illimitée), les solutions de sécurité et les courriels;

- des vitesses d'accès pouvant atteindre jusqu'à 1 gigabit par seconde (« Gb/s »), accessibles sur l'ensemble du territoire de desserte de Cable;
- les forfaits illimités Élan de Rogers^{MC} et les services Internet illimités de Fido, qui allient le plaisir des vitesses rapides et fiables, la liberté que procure l'utilisation illimitée et des possibilités d'installation en libre-service;
- l'application Centre Élan WiFi de Rogers^{MC}, qui offre une expérience Wi-Fi personnalisée grâce à un tableau de bord numérique simple à l'aide duquel les utilisateurs peuvent gérer leur réseau Wi-Fi résidentiel et surveiller facilement la consommation de tous les membres de la famille;
- le Système de domotique Rogers^{MC}, qui comprend entre autres des services de surveillance, de sécurité, d'automatisation, d'efficacité énergétique et de contrôle intelligent au moyen d'une application pour téléphone intelligent.

Les services de télévision comprennent :

- la télévision locale et la télévision réseau, offerte sous forme de service numérique traditionnel ou de la Télé Élan IP, qui comprennent aussi bien des forfaits d'entrée de gamme que des forfaits de chaînes à supplément et des chaînes à la carte;
- la télévision sur demande;
- les enregistreurs vidéo numériques (« EVN ») basés sur l'infonuagique offerts avec les services Télé Élan;
- les télécommandes vocales, les fonctions de redémarrage et les applications intégrées à Télé Élan, comme YouTube, Netflix, Sportsnet NOW^{MC} et Prime Video d'Amazon;
- les enregistreurs vidéo personnels (« EVP »), y compris l'EVP Partout chez vous et l'EVP 4K;
- une application Télé Élan qui permet aux abonnés de profiter des fonctions de Télé Élan (y compris la configuration des enregistrements) à partir de leur téléphone intelligent, de leur tablette ou de leur ordinateur de table ou portable;
- le service Diffusion fûtée^{MC} Élan^{MC}, une extension de divertissement qui permet aux clients du service Élan Internet^{MC} d'accéder à leurs services de diffusion en continu préférés à partir d'un point unique;
- la fonction Téléchargez et partez, qui vous permet de télécharger des émissions enregistrées sur votre téléphone intelligent ou votre tablette pour les regarder plus tard à l'aide de l'application Télé Élan;
- la programmation linéaire et les déplacements d'horaire;
- les chaînes spécialisées numériques;
- la programmation télévisuelle 4K, y compris tous les matchs à domicile des Blue Jays de Toronto^{MC} des saisons régulières et les grands événements de la Ligue nationale de hockey (la « LNH ») et de la National Basketball Association (la « NBA »);
- le contenu télévisuel offert sur téléphones intelligents, tablettes et ordinateurs personnels grâce à l'application Télétransportée Rogers^{MC}.

Les services de téléphonie comprennent :

- les services de téléphonie locaux aux consommateurs et aux petites entreprises;
- les fonctions supplémentaires, comme la messagerie vocale, l'appel en attente et les appels interurbains.

Les services aux entreprises comprennent :

- des services de transmission de la voix, de réseau de données, de protocole IP et Ethernet au moyen de dispositifs d'accès

multiservice qui permettent aux clients de moduler et d'ajouter des services tels que des solutions de réseau privé, d'accès Internet, de voix sur IP et d'infonuagique facilement intégrables pour répondre à la demande croissante;

- des services Onde Optique, Internet, Ethernet et Commutation D'étiquettes Multiprotocoles rendant possible la mise sur pied de réseaux privés métropolitains et étendus modulables et sécuritaires permettant l'exploitation et l'interconnexion d'applications d'affaires essentielles aux entreprises qui ont un ou plusieurs bureaux, centres de données ou points de présence (ainsi que des applications d'infonuagique) à l'échelle du Canada;
- des solutions infonuagiques à sécurité intégrée gérées professionnellement offertes par l'entremise de technologies de l'information (« TI ») et de technologies de réseau simplifiées;
- des services étendus de réseau d'accès par câble visant à assurer une connexion principale, de transition et de secours (notamment, au moyen de notre réseau d'accès sans fil, le cas échéant).

MEDIA

Notre portefeuille d'actifs de médias, axés sur les sports et sur une programmation télévisuelle et radiophonique régionale, rejoint les Canadiens d'un océan à l'autre.

Dans le secteur du divertissement et des médias sportifs, nous sommes propriétaires des Blue Jays de Toronto, la seule équipe de baseball canadienne de la ligue majeure de baseball (Major League Baseball ou « MLB »), ainsi que du Centre Rogers^{MC}, un amphithéâtre qui accueille les matchs des Blue Jays à domicile, des concerts, des expositions commerciales et des événements spéciaux.

Notre contrat avec la LNH, qui va jusqu'à la saison 2025-2026 de la LNH, nous permet de diffuser en temps normal plus de 1 200 rencontres de la saison régulière sur l'ensemble des plateformes, soit la télévision, les téléphones intelligents, les tablettes et les ordinateurs personnels, au moyen de services de diffusion en continu classiques ou de LIVE de la LNH. Il nous confère aussi les droits, à l'échelle nationale, de télédiffuser et de diffuser sur ces plateformes les séries éliminatoires et la finale de la Coupe Stanley de même que tous les événements spéciaux de la LNH (tels que le match des étoiles et le repêchage) et de céder les droits de télédiffusion.

Dans le secteur de la télédiffusion, nous exploitons plusieurs chaînes de télévision conventionnelles et spécialisées, notamment :

- les quatre réseaux régionaux de Sportsnet, ainsi que Sportsnet ONE^{MC}, Sportsnet 360^{MC} et Sportsnet World^{MC};
- le réseau Citytv^{MC} qui, conjointement avec des stations affiliées, est diffusé chez environ 79 % des Canadiens;
- les stations de télévision par ondes hertziennes multiculturelles OMNI^{MC}, dont OMNI Regional, qui diffusent des journaux télévisés multilingues à l'échelle nationale à l'ensemble des abonnés aux services de télévision numérique de base;
- les chaînes spécialisées, qui comprennent FX^{MC} (Canada), FXX^{MC} (Canada) et OLN^{MC} (auparavant Outdoor Life Network);
- Today's Shopping Choice, le seul service de téléachat d'envergure nationale au Canada, dont une part importante et croissante des produits est tirée des ventes en ligne.

Dans le secteur de la radiodiffusion, nous exploitons 55 stations de radio AM et FM sur des marchés à l'échelle du Canada, dont des stations de radio populaires telles que 98,1 CHF^{MC}, 680 NEWS^{MC}, Sportsnet The FAN^{MC}, KiSS^{MC}, JACK FM^{MC} et SONiC^{MC}.

Nous offrons également une gamme de produits et de services numériques, notamment :

- nos actifs numériques liés aux sports, comme LIVE de la LNH, Sportsnet NOW^{MC} et Sportsnet NOW+^{MC};
- d'autres actifs numériques tels que FXNOW^{MC} et Citytv NOW^{MC};
- une variété d'autres sites Web, applications, balados et produits numériques associés à nos différentes marques et entreprises.

AUTRES

Nous offrons plusieurs cartes de crédit, dont la carte World Elite Mastercard de Rogers^{MC}, la carte Platine Mastercard de Rogers^{MC} et la carte Mastercard Fido^{MC}, qui permettent aux clients d'accumuler des points échangeables contre des remises en argent sur les achats qu'ils portent à leur carte de crédit.

AUTRES PLACEMENTS

Nous détenons des participations dans d'autres entreprises associées et partenariats, notamment :

- notre participation à hauteur de 37,5 % dans Maple Leaf Sports & Entertainment Ltd. (« MLSE »), qui détient les Maple Leafs de Toronto, les Raptors de Toronto, le Toronto FC, les Argonauts de Toronto et les Marlies de Toronto, ainsi que divers actifs immobiliers connexes;
- notre participation de 50 % dans Glentel Inc. (« Glentel »), grand détaillant de produits et de services filaires et sans fil de télécommunicateurs multiples ayant plusieurs centaines de points de distribution de services sans fil au Canada.

Nous détenons également un certain nombre de participations dans des titres négociables de sociétés cotées en bourse, notamment Cogeco inc. et Cogeco Communications inc.

CONCURRENCE

La concurrence dans le secteur des télécommunications y est vive, plusieurs entreprises nationales et régionales et divers revendeurs offrant aux consommateurs un vaste choix de fournisseurs de services et de forfaits. Le secteur mobilise beaucoup de capitaux et des investissements importants et soutenus sont nécessaires pour la mise en œuvre de la technologie de prochaine génération et pour le maintien de l'infrastructure existante. Étant donné que le secteur est hautement réglementé, des modifications apportées à la réglementation pourraient influencer sur la dynamique qui conduit déjà à une forte concurrence (se reporter à la rubrique « Réglementation de notre secteur » pour obtenir de plus amples renseignements).

Des services de téléphonie et de télévision traditionnels sont maintenant offerts sur Internet. La manière dont les consommateurs choisissent de communiquer et d'écouter du contenu vidéo ne cesse d'évoluer. Il en a découlé des modifications quant aux forfaits et aux tarifs offerts par les fournisseurs de services, ce qui pourrait avoir une incidence sur le taux d'attrition.

De plus, dans le secteur des médias, la migration des habitudes d'écoute des consommateurs vers les médias numériques et en

ligne se poursuit et les annonceurs consacrent une plus grande partie de leur budget à ces nouveaux médias. Par ailleurs, nous sommes maintenant en concurrence avec une grande variété de sociétés de médias numériques et en ligne, dont d'importantes sociétés d'envergure mondiale.

SANS-FIL

La concurrence pour les abonnés concerne les tarifs, l'expérience des clients, la qualité des services, la gamme de services, la zone de couverture, le raffinement de la technologie sans fil, l'ampleur du réseau de distribution, le choix offert en matière de matériel, la marque et le positionnement.

- Technologie sans fil : notre réseau de technologie d'évolution à long terme (long-term evolution ou « LTE ») étendu est au service des clients recherchant la capacité et la vitesse accrues offertes par cette technologie. Nous nous employons également à étendre notre réseau 5G afin que davantage de clients puissent se prévaloir de ces avantages. Nous livrons concurrence à BCE Inc. (« Bell ») et à TELUS Corporation (« Telus ») à l'échelle nationale, ainsi qu'à Vidéotron Ltée (« Vidéotron ») à l'échelle régionale, ces trois sociétés exploitant leur propre réseau 5G. Nos concurrents à l'échelle régionale comptent de plus Shaw Communications Inc. (« Shaw »), Saskatchewan Telecommunications (« SaskTel »), Xplornet Communications Inc. (« Xplornet ») et Eastlink Inc. (« Eastlink »), sociétés qui exploitent toutes des réseaux LTE. Nous sommes également en concurrence avec ces fournisseurs en ce qui concerne les réseaux d'accès par paquets à haut débit (high-speed packet access ou « HSPA ») et le système mondial de communications mobiles (global system for mobile communications ou « GSM ») et avec des fournisseurs qui utilisent d'autres technologies sans fil, comme les points d'accès Wi-Fi, et avec des exploitants de réseaux mobiles virtuels (« ERMV ») tels que Primus.
- Produits, marques et tarifs : nous faisons concurrence à trois fournisseurs nationaux, soit Bell, Telus et Shaw, et à leurs marques dérivées Virgin Mobile (Bell), Lucky Mobile (Bell), Koodo (Telus), Public Mobile (Telus) et Freedom Mobile (Shaw). Nous livrons également concurrence à divers fournisseurs régionaux et à des revendeurs.
- Distribution de services et d'appareils : nous disposons d'un des plus grands réseaux de distribution du pays et nous sommes en concurrence avec d'autres fournisseurs de services sur le plan des détaillants et des emplacements de choix pour nos propres magasins, ainsi que pour de l'espace d'étalage dans les points de vente indépendants. Nous sommes aussi en concurrence avec d'autres fournisseurs de services quant à la qualité et à la facilité d'utilisation de nos options en libre-service et autres fonctionnalités numériques.
- Réseaux sans fil : les regroupements parmi divers acteurs régionaux ou avec des fournisseurs de services titulaires pourraient changer la donne à l'échelle régionale ou nationale en matière de concurrence pour Sans-fil.
- Spectre : nous détenons à l'heure actuelle la plus grande capacité de spectre au pays. Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE Canada ») a annoncé l'octroi de licences d'utilisation flexible dans une gamme de fréquences de 200 MHz de la bande de 3 450 à 3 650 MHz aux titulaires de licences de services sans fil existants et nouveaux, la mise aux enchères des portions du spectre de la bande de 3 500 MHz qui ne sont pas encore détenues par les

titulaires actuels devant avoir lieu en juin 2021. Le spectre de la bande de 3 500 MHz, au même titre que d'autres bandes à fréquences, est essentiel au déploiement de réseaux 5G. Le 27 août 2020, ISDE Canada a entrepris une consultation dans laquelle sont proposés des changements concernant l'utilisation du spectre de la bande de 3 800 MHz qui en rendraient disponibles pour la 5G une portion de 250 MHz. L'issue de ces mises aux enchères pourrait être l'accroissement de la concurrence. Se reporter à la rubrique « Réglementation de notre secteur » pour obtenir de plus amples renseignements.

CABLE

Services d'accès Internet

Nous livrons concurrence à d'autres fournisseurs de services Internet (« FSI ») offrant des services résidentiels d'accès Internet haute vitesse à connexion fixe. Les services d'accès Internet haute vitesse de Rogers et de Fido font directement concurrence, entre autres :

- aux services d'accès Internet de Bell en Ontario, au Nouveau-Brunswick et sur l'île de Terre-Neuve, y compris sous la marque Virgin Mobile;
- à divers revendeurs utilisant les services d'accès Internet par ligne d'accès numérique (digital subscriber line ou « DSL ») d'entreprises de télécommunications de gros ou les services d'accès Internet par câble de tiers sur les marchés locaux.

Un certain nombre d'acteurs se livrent également concurrence sur le marché canadien des services de communications et de réseaux pour les entreprises. Il y a en effet relativement peu de fournisseurs à l'échelle nationale, mais chaque marché présente ses propres concurrents qui se concentrent habituellement sur les marchés des régions où ils possèdent les réseaux les plus vastes. Dans le marché des services aux entreprises, nous devons faire face à des fournisseurs de services de télécommunications exploitant, ou non, leurs propres installations. Dans les marchés où nous détenons une infrastructure de réseau, nous sommes en concurrence avec les fournisseurs titulaires de services par fibre optique. Nos principaux concurrents sont les suivants :

- Ontario : Bell, Cogeco Data Services et Digital Colony;
- Québec : Bell, Telus et Vidéotron;
- Région de l'Atlantique : Bell et Eastlink;
- Ouest canadien : Shaw et Telus.

Services de télévision

Nous livrons concurrence :

- à d'autres entreprises de distribution de radiodiffusion (« EDR ») canadiennes à canaux multiples, y compris les services de télévision de Bell, de Shaw et d'autres fournisseurs de services de télévision par satellite et par IP;
- aux services vidéo par contournement offerts par des fournisseurs tels que Netflix, YouTube, Apple, Prime Video d'Amazon, Crave, Google, Disney+ et d'autres canaux diffusant leur propre contenu;
- aux signaux de télédiffusion par ondes hertziennes locaux ou régionaux reçus directement au moyen d'antennes, à la distribution illégale de canaux canadiens et internationaux au moyen de dispositifs de diffusion vidéo en continu et à la réception illégale de services de diffusion directe par satellite des États-Unis.

Services de téléphonie

Bien que les services de téléphonie représentent une petite partie de nos activités, nous sommes en concurrence avec d'autres fournisseurs de services de téléphonie, comme :

- les services de téléphonie filaire de Bell en Ontario, au Nouveau-Brunswick et sur l'île de Terre-Neuve;
- les entreprises de services locaux titulaires (les « ESLT »), les revendeurs de boucles locales et les fournisseurs de services de transmission de la voix sur IP (« VoIP ») (comme Primus Telecommunications Canada Inc. et Comwave Networks Inc.), d'autres fournisseurs dédiés exclusivement aux services de transmission de la voix sur IP (comme Vonage et Skype) et d'autres applications de transmission de la voix utilisant l'accès Internet des réseaux des FSI (comme Facebook et WhatsApp);
- le remplacement de produits filaires par des produits sans fil, y compris les téléphones mobiles et les produits de téléphonie résidentielle sans fil.

MEDIA

Le secteur du divertissement et des médias sportifs est en concurrence avec, notamment :

- d'autres diffuseurs d'émissions sportives télévisuelles ou en ligne;
- d'autres équipes professionnelles de Toronto, en ce qui concerne l'assistance aux matchs des Blue Jays de Toronto;
- les autres équipes de la MLB, sur les plans des joueurs et des amateurs des Blue Jays de Toronto;
- d'autres lieux qui accueillent des événements sportifs et spéciaux à l'échelle locale;
- d'autres équipes sportives professionnelles en ce qui a trait aux produits tirés de la vente de marchandises;
- de nouvelles sociétés de médias sportifs numériques.

Les services de télévision et de radio, qui sont axés sur du contenu local et régional, livrent principalement concurrence pour une part de l'auditoire et du marché publicitaire :

- aux autres stations de télévision et de radio canadiennes, y compris celles détenues et exploitées par CBC/Radio-Canada, Bell Media et Corus Entertainment;
- aux services vidéo par contournement offerts par des fournisseurs tels que Netflix, YouTube, Apple, Prime Video d'Amazon, Crave, Google, Disney+ et d'autres canaux diffusant leur propre contenu;
- aux services radio par contournement offerts par des fournisseurs tels que iHeartRadio, Apple Music, Spotify, Pandora et Radioplayer Canada;
- d'autres médias comme les journaux, les magazines et la publicité extérieure;
- d'autres technologies offertes par l'entremise d'Internet ou de l'infonuagique, comme les plateformes de médias sociaux, les services d'information en ligne, les assistants numériques, le téléchargement de musique et les lecteurs de média portables.

Today's Shopping Choice est en concurrence avec :

- des sites de commerce exclusivement en ligne, y compris le commerce connecté;
- des magasins de vente au détail et leurs sites Web de vente en ligne;
- des publiereportages diffusés à la télévision;
- d'autres chaînes de télévision pour l'alignement des canaux et la conquête et la fidélisation des spectateurs.

Nos produits des médias numériques sont en concurrence pour une part du lectorat et du marché publicitaire avec :

- des sites Web et des applications d'information et de divertissement en ligne, comme les services de nouvelles numériques, les services de diffusion en continu et le contenu offert par les services de réseaux sociaux;
- des magazines numériques ou imprimés;
- d'autres médias traditionnels, comme la télévision et la radio.

TENDANCES DANS LE SECTEUR

Le secteur des télécommunications au Canada mobilise beaucoup de capitaux et est fortement réglementé. Nos secteurs à présenter subissent l'influence de diverses tendances très marquées au chapitre du développement technologique, des besoins des consommateurs, de la conjoncture économique et de l'évolution de la réglementation en particulier, et toutes ces tendances pourraient décourager les investissements futurs essentiels pour le secteur canadien. Se reporter aux rubriques « Risques et incertitudes influant sur les secteurs d'activité de la Société » et « Réglementation de notre secteur » pour en savoir plus sur ces tendances. Les paragraphes qui suivent présentent les tendances de l'industrie qui influent sur chacun de nos secteurs à présenter.

TENDANCES DE SANS-FIL

Les investissements importants des fournisseurs canadiens de services sans fil ont conduit à la création de réseaux sans fil étendus et évolués qui permettent aux particuliers et aux entreprises d'avoir accès à des plateformes multimédias à vitesse élevée grâce à des services sans fil. La demande des consommateurs à l'égard d'appareils mobiles, de médias numériques et de contenu à la demande force les fournisseurs à établir des réseaux capables de prendre en charge l'utilisation de plus en plus grande des applications, de la vidéo mobile, de la messagerie et d'autres données sans fil. Le commerce mobile continue de prendre de l'expansion, car de plus en plus d'appareils et de plateformes adoptent une technologie sûre pour traiter les opérations sans fil.

Les fournisseurs de services sans fil investissent dans les réseaux de données sans fil à large bande de prochaine génération, comme les réseaux LAA (accès assisté sous licence) et les technologies 5G, pour soutenir la croissance de la demande de données et pour être en mesure d'offrir les nouveaux produits et applications.

En 2019, nous sommes devenus le premier fournisseur de services national à offrir des forfaits de données illimitées. À la suite de Rogers, d'autres fournisseurs de services sans fil canadiens ont lancé de nouveaux forfaits de données illimitées qui sont assortis de modalités plus faciles à comprendre, permettent une utilisation accrue de données par les consommateurs et éliminent les frais d'utilisation excédentaire qui s'appliquaient aux anciens forfaits. Au 31 décembre 2020, nos forfaits de données illimitées Infini de Rogers comptaient 2,5 millions d'abonnés. En janvier 2020, nous étions le premier fournisseur de services sans fil canadien à déployer un réseau 5G et, en décembre 2020, nous étions le premier fournisseur de services sans fil canadien à amorcer le déploiement d'un réseau central autonome 5G. Notre réseau 5G est le plus vaste réseau 5G au Canada et il s'étend à plus de 170 collectivités et à 45 % de la population canadienne.

Pour rendre les nouveaux appareils sans fil plus abordables, Rogers et d'autres fournisseurs de services sans fil canadiens ont aussi

lancé des plans de financement des appareils grâce auxquels les consommateurs peuvent financer jusqu'à la totalité du coût de leur appareil sur 24 mois, sans intérêt. Nous estimons que la possibilité de financer un appareil sur une période de 24 mois réduira le taux d'attrition des abonnés.

En plus de disposer de plans de financement de leurs appareils sans fil, les abonnés possèdent de plus en plus leurs propres appareils ou conservent leurs appareils plus longtemps; par conséquent, ils n'ont pas toujours besoin de signer de contrat pour les services sans fil. Cette tendance pourrait se répercuter défavorablement sur le taux d'attrition, mais crée en revanche des occasions d'accroître notre nombre brut de nouveaux abonnés, puisque les autres fournisseurs voient leur propre taux d'attrition augmenter. Cette tendance pourrait également avoir une incidence défavorable sur les frais de service facturés mensuellement aux abonnés étant donné que les abonnés sont toujours à la recherche du forfait qui répondra le mieux à leurs besoins.

D'après les données de la Global Wireless Matrix publiées en octobre 2020 par Bank of America Merrill Lynch, la pénétration du marché des services sans fil au Canada avoisine 92 % de la population et devrait continuer de croître.

TENDANCES DE CABLE

Les progrès technologiques, la concurrence non traditionnelle, les comportements des consommateurs et l'évolution de la réglementation sont les principaux aspects qui influent sur Cable. Ce secteur mobilise beaucoup de capitaux et il est donc primordial d'avoir une offre attrayante de services d'accès Internet afin de bien se positionner sur le marché. Les applications offertes sur Internet sont de plus en plus utilisées en remplacement des services de téléphonie filaires, et le contenu télévisuel est de plus en plus offert en ligne. Le passage à des services télévisuels inférieurs (réduction des services ou *cord shaving*) et l'annulation de services télévisuels en vue de leur remplacement (désabonnement ou *cord cutting*) augmentent en fréquence en raison de la plus grande adoption de services par contournement. La décision du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC ») d'abaisser les tarifs d'accès Internet de gros pourrait aussi avoir une incidence défavorable sur les sociétés qui offrent des services d'accès Internet de gros (se reporter à la rubrique « Réglementation de notre secteur » pour en savoir plus à ce sujet).

Les sociétés de câblodistribution et de services filaires élargissent leurs gammes de services pour y inclure des accès Internet à large bande plus rapides. Certaines sociétés canadiennes, dont Rogers, proposent de plus en plus des vitesses de téléchargement de 1 Gb/s ou plus ainsi que des services d'accès Internet à bande passante illimitée. Les consommateurs exigent en effet des vitesses plus rapides que jamais pour les médias vidéo en continu, le téléversement de contenu personnel, les jeux vidéo en ligne et le fonctionnement de leurs appareils branchés, qui se font de plus en plus nombreux. Pour être en mesure de soutenir la demande, les sociétés de câblodistribution et de services filaires accroissent progressivement la vitesse et la capacité de leurs réseaux en adoptant les spécifications DOCSIS 3.1 et la technologie de fibre optique jusqu'au domicile. Ces technologies procurent des vitesses accrues de transmission de données par rapport aux technologies précédentes, de sorte que les signaux de télévision et

d'Internet parviennent aux consommateurs plus rapidement. Grâce aux vitesses fiables que ces technologies procurent à leurs réseaux, les fournisseurs peuvent prendre en charge les appareils capables d'accéder à Internet, toujours plus nombreux.

À cause de la COVID-19, bien des gens ont dû travailler ou étudier à domicile en même temps, ce qui a confirmé la nécessité pour les réseaux par câble d'être robustes et capables de soutenir une plus grande capacité qu'auparavant. Les sociétés de câblodistribution et de services filaires ont dû accroître la capacité et gérer le trafic rapidement pour continuer de répondre de manière fiable aux besoins des Canadiens.

Nos clients d'affaires utilisent des services d'accès Internet fondés sur la fibre optique ainsi que l'infonuagique pour saisir et partager des données dans des environnements plus sûrs et plus accessibles. Cette tendance, alliée à la montée du multimédia et des applications d'affaires Internet engendre une croissance exponentielle de la demande de données.

Les entreprises et tous les ordres de gouvernement adaptent leur infrastructure de centre de données en passant au stockage et à l'hébergement virtuels des données. Cela suscite une demande à l'égard de fonctionnalités de réseau plus évoluées, de services solides et modulables et d'infrastructures de réseau auxiliaires.

Les sociétés de services filaires démantèlent les réseaux traditionnels et investissent dans des plateformes de la prochaine génération qui regroupent les solutions de transmission de la voix, des données et de vidéo sur une unique plateforme aux fins de distribution et d'accès. À mesure que les plateformes de la prochaine génération gagneront en popularité, nos concurrents vont commencer à comprendre également des intégrateurs de systèmes et des fabricants.

L'interconnexion des appareils et des machines prend de plus en plus d'ampleur, et on recourt davantage à Internet et à d'autres réseaux pour faciliter les mises à jour et faire un suivi de l'utilisation.

La technologie qui sous-tend la télédiffusion continue de s'améliorer, notamment avec la télé 4K et l'imagerie à grande gamme dynamique, ce qui permet une résolution plus grande et une meilleure couleur et une saturation plus élevée de l'image vidéo.

La décision de 2016 du CRTC sur les services de télécommunication de base a défini plusieurs critères visant l'amélioration de l'accès Internet pour les abonnés canadiens résidentiels et commerciaux. Selon le CRTC, les abonnés à des services à large bande fixes devraient donc avoir accès à des

vitesses d'au moins 50 mégabits par seconde en aval et de 10 mégabits par seconde en amont ainsi qu'à la bande passante illimitée.

Le CRTC a créé un nouveau code, lequel est entré en vigueur le 31 janvier 2020, qui régit les services d'accès Internet et établit des lignes directrices pour les interactions entre les consommateurs et leur fournisseur de services Internet.

TENDANCES DE MEDIA

En ce qui a trait à l'écoute de contenu audiovisuel, les comportements des consommateurs ne cessent d'évoluer et le secteur continue de s'adapter. L'accès à du contenu de première qualité, dans les sports en direct et autres, est devenu encore plus important afin d'acquérir et de fidéliser des auditoires attirant en retour les annonceurs et les abonnés. La propriété de contenu ou les ententes à long terme avec des propriétaires de contenu sont aussi par conséquent devenues de plus en plus importantes pour les sociétés œuvrant dans les médias. Les ligues, les équipes, les chaînes de sports et les nouveaux venus dans le domaine numérique doivent aussi composer avec la diffusion de contenu sportif en temps réel en ligne, sur les réseaux sociaux et sur les plateformes virtuelles, et des sports non traditionnels attirent de plus en plus l'intérêt des consommateurs.

La demande de la clientèle à l'égard des médias numériques, du contenu disponible sur les appareils mobiles et du contenu sur demande croît sans cesse, et les produits médias, comme les magazines, incorporent de plus en plus de contenu numérique, ce qui force les acteurs du secteur à intensifier leurs efforts à l'égard du contenu et des capacités numériques pour rester concurrentiels. Cette tendance incite également les annonceurs à détourner leurs dépenses de la télévision conventionnelle et de la publicité imprimée pour la consacrer aux plateformes numériques.

La concurrence ayant changé, les actifs de médias traditionnels au Canada sont de plus en plus contrôlés par un petit nombre de concurrents d'envergure appréciable possédant des ressources financières considérables. La technologie a permis à de nouveaux venus, et même à des particuliers, de devenir des acteurs à part entière du secteur des médias.

Certains de nos concurrents ont accru l'intégration verticale de leurs plateformes traditionnelles et émergentes. Les relations entre les fournisseurs et les acheteurs de contenu se font plus complexes. Des regroupements de nouvelles d'envergure mondiale se créent également et se livrent concurrence pour le contenu et ses lecteurs.

Stratégie, principaux moteurs de la performance et faits saillants stratégiques

Dans le cadre de notre vision à long terme qui consiste à devenir le premier choix des consommateurs, nous établissons des objectifs annuels pour mesurer nos progrès en vue de l'atteinte de nos six priorités stratégiques et pour réagir aux occasions et aux risques à court terme.

NOS PRIORITÉS STRATÉGIQUES

Notre vision à long terme s'appuie sur nos nombreuses forces, y compris la composition unique de nos actifs de technologie et de médias. Notre objectif est clair : obtenir la meilleure cote de motivation des employés de notre catégorie, offrir la meilleure expérience client et procurer une valeur de premier ordre dans le secteur pour les actionnaires.

Pour concrétiser notre vision, nos priorités stratégiques sont les suivantes :

- Offrir aux clients une expérience exceptionnelle en les faisant toujours passer en premier
- Investir dans nos réseaux et nos technologies pour exceller en matière de performance, de fiabilité et de couverture
- Générer une croissance dans chacun de nos secteurs d'activité
- Produire les meilleurs rendements financiers du secteur pour nos actionnaires
- Développer le potentiel de nos employés, les motiver et créer une culture inclusive favorisant le rendement élevé
- Être un important chef de file sur le plan de la responsabilité sociale et environnementale dans nos communautés

OFFRIR AUX CLIENTS UNE EXPÉRIENCE EXCEPTIONNELLE EN LES FAISANT TOUJOURS PASSER EN PREMIER

Notre clientèle est au centre de nos activités. L'amélioration de l'expérience client est donc au cœur de notre stratégie. Nous songeons continuellement à nos expériences de service à la clientèle de bout en bout et écoutons attentivement ce que nous disent nos clients et notre personnel de première ligne. Nous continuerons de faire l'effort d'éliminer les frictions et de rendre les choses claires, simples et équitables pour nos clients tout en adaptant notre stratégie multicanaux à l'évolution des habitudes de notre clientèle. Nous mettons sans cesse au point des fonctionnalités numériques, des options en libre-service et des options de services multicanaux permettant à nos clients de vivre une expérience fiable, constante et intégrée sur tous nos canaux.

INVESTIR DANS NOS RÉSEAUX ET NOS TECHNOLOGIES POUR EXCELLER EN MATIÈRE DE PERFORMANCE, DE FIABILITÉ ET DE COUVERTURE

Nous sommes convaincus que les réseaux sont l'âme de nos activités et qu'une performance de tout premier ordre est déterminante pour notre avenir. Nous prévoyons d'offrir un service de réseau très performant à nos clients en misant sur la performance, la fiabilité et la couverture fondamentales. Dans notre secteur Sans-fil, à mesure que nous poursuivons le déploiement de notre réseau 5G, le premier et le plus vaste du Canada, et que nos clients veulent obtenir toujours plus de données, nos investissements visant à offrir la meilleure expérience sans fil qui soit au pays resteront absolument essentiels. Les investissements que nous consacrons à notre réseau de câblodistribution assureront la poursuite de l'amélioration de la performance et de la fiabilité de

nos services d'accès Internet par câble. De plus, l'expansion du territoire de desserte de notre réseau et de la portée de nos produits nous aidera à brancher les collectivités mal desservies et à élargir notre clientèle. À la base de tous nos services résident nos systèmes de TI, et c'est pourquoi nous continuerons de les moderniser en tirant profit de l'infonuagique et de nos capacités en matière de données.

GÉNÉRER UNE CROISSANCE DANS CHACUN DE NOS SECTEURS D'ACTIVITÉ

L'innovation et la croissance ont toujours fait partie de notre ADN. Nous mettons tout en œuvre pour offrir à nos clients un contenu captivant qu'ils adoreront ainsi que des produits, des services et des solutions innovants qui leur rendent la vie plus agréable tout en stimulant la croissance sur le marché. Nous nous proposons d'exécuter des plans en matière de produits et de tirer parti des technologies éprouvées et des innovations exceptionnelles de partout dans le monde, que nous adapterons afin de les rendre plus rentables pour nous. Nous visons à être un fournisseur estimé et respecté dans toutes les régions du pays et nous profiterons de toutes les possibilités de poursuivre notre croissance à l'échelle régionale. Dans le secteur Media, nous diversifierons notre croissance dans le domaine numérique et les activités liées aux événements sportifs.

PRODUIRE LES MEILLEURS RENDEMENTS FINANCIERS DU SECTEUR POUR NOS ACTIONNAIRES

L'objectif fondamental de notre stratégie consiste à stimuler la croissance des produits de manière durable et à faire en sorte que cette croissance se traduise par des marges, un bénéfice et des flux de trésorerie disponibles élevés et par des rendements des actifs et pour les actionnaires. Nous ciblons les principaux moteurs de notre croissance grâce à de solides capacités de gestion des coûts et de productivité aptes à soutenir nos investissements à venir.

DÉVELOPPER LE POTENTIEL DE NOS EMPLOYÉS, LES MOTIVER ET CRÉER UNE CULTURE INCLUSIVE FAVORISANT LE RENDEMENT ÉLEVÉ

Notre personnel et notre culture sont le cœur et l'esprit de notre réussite, et la passion de nos employés pour nos clients et pour notre Société est remarquable. Au premier chef, notre priorité est d'assurer leur sécurité et leur bien-être. C'est en investissant dans notre personnel et dans l'expérience que nous offrons à chacun de ses membres que nous parviendrons à instaurer une culture inclusive, favorisant le rendement élevé, qui fera le succès de notre entreprise. Nous travaillons à consolider notre réputation en matière d'emploi de sorte que Rogers reste une destination qui s'impose pour les meilleurs talents et reflète la richesse de notre diversité nationale. Il nous faut donc favoriser un milieu de travail qui soit ouvert, diversifié et inclusif ainsi qu'axé sur la responsabilité et la performance.

ÊTRE UN IMPORTANT CHEF DE FILE SUR LE PLAN DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE DANS NOS COMMUNAUTÉS

Redonner aux collectivités où nous vivons et travaillons est une part importante de qui nous sommes. Nous nous efforçons de nouer des partenariats avec des collectivités et des groupes communautaires de partout au pays pour renforcer notre

engagement et notre influence à l'échelle locale. Déterminés à assurer notre croissance de manière responsable sur le plan social et environnemental, nous nous sommes également dotés d'un programme de pratiques en matière d'environnement, de responsabilité sociale et de gouvernance qui continue d'asseoir notre réputation en tant qu'entreprise canadienne remarquable.

OBJECTIFS POUR 2020

Nous avons établi pour l'année 2020 les objectifs suivants, qui s'inscrivent dans nos priorités stratégiques.

Priorité stratégique	Objectifs pour 2020
Offrir aux clients une expérience exceptionnelle en les faisant toujours passer en premier	Améliorer l'expérience clientèle sur tous les canaux de distribution; résoudre les problèmes rencontrés par les clients dès leur premier appel; investir dans des outils afin de créer une expérience numérique et de première ligne sans heurts
Investir dans nos réseaux et nos technologies pour exceller en matière de performance et de fiabilité	Poursuivre nos programmes de rehaussement des réseaux par câble et sans fil; accélérer notre leadership en matière de 5G et d'IdO; offrir des systèmes fiables et tirer profit des technologies émergentes
Fournir des solutions novatrices et du contenu captivant que nos clients adoreront	Exécuter une stratégie de croissance pour chacun de nos secteurs d'activité; créer les capacités nécessaires à l'établissement de partenariats constructifs; remettre en question la proposition de valeur qui sous-tend chacune de nos activités
Générer une croissance rentable dans tous les marchés que nous desservons	Honorer nos engagements financiers pour 2020 et réaliser notre stratégie de gestion des coûts
Développer le potentiel de nos employés et créer une culture de rendement élevé	Établir notre culture et notre réputation en tant qu'entreprise canadienne remarquable; attirer les talents divers qui formeront notre effectif de demain; offrir à nos employés une expérience distinctive et gratifiante
Être un important chef de file sur le plan de la responsabilité sociale dans nos communautés partout au pays	Accroître notre présence à l'échelle locale et régionale; nous démarquer par notre engagement communautaire et nos programmes de responsabilité sociale; prendre de l'expansion sur les principaux marchés canadiens mal desservis

PRINCIPAUX MOTEURS DE LA PERFORMANCE ET FAITS SAILLANTS STRATÉGIQUES DE 2020

La COVID-19 continue d'avoir des répercussions considérables sur la population canadienne, de même que sur les économies du monde entier, car une seconde vague affecte le Canada et d'autres pays. En tant que fournisseur de services indispensables en ces temps de crise, nous accordons la plus grande importance à faire en sorte que nos clients puissent rester connectés et que nos clients et nos employés soient protégés. Ces facteurs sont tout aussi importants maintenant qu'au début de la pandémie, alors que nous avons dû revoir l'ordre de nos priorités afin que les membres de notre équipe soient protégés et que nos clients puissent continuer de se connecter.

En mars 2020, nous avons promptement pris des mesures pour protéger la santé de nos clients et de nos employés pendant la pandémie, notamment en fermant provisoirement la plupart de nos magasins partout au Canada et en permettant à quelque 90 % de nos employés de travailler à domicile. Nous avons aussi pris des mesures pour que nos clients restent connectés au monde qui les entoure, notamment en leur offrant temporairement des services gratuits (comme une gamme de chaînes à supplément en

rotation), en renonçant à certains frais pour une période définie (comme les frais pour les services d'itinérance internationale à la carte et les frais d'appels vocaux interurbains), et en gérant le trafic et en accroissant la capacité de nos réseaux.

En 2020, nous avons également mis en place des programmes de rémunération et de santé et de sécurité pour aider nos employés à traverser cette période difficile, notamment pour soutenir les employés qui n'étaient pas en mesure de travailler. Comme les provinces ont levé certaines des restrictions imposées par les autorités de santé publique, nous avons rouvert la plupart de nos magasins de détail pendant l'automne tout en veillant à y appliquer les mesures de santé publique et de sécurité appropriées. Nous avons aussi mis en branle plusieurs projets communautaires pour soutenir les Canadiens les plus vulnérables pendant la pandémie, incluant des partenariats avec différents organismes dans le but d'offrir aux Canadiens dans le besoin une voie de communication numérique, et un partenariat historique avec l'organisme Banques alimentaires Canada pour l'aider dans sa plus grande collecte de denrées de tous les temps.

Au cours du troisième trimestre, le sport en direct, qui avait été interrompu en mars, a pu reprendre – quoique sans public. Nos équipes de diffusion ont pu assurer la couverture sportive chère aux Canadiens même si l'assistance aux événements sportifs proprement dits est toujours limitée. Tandis que les restrictions imposées par les autorités de santé publique étaient partiellement levées au pays, protéger nos employés et garder nos clients connectés est resté notre priorité.

Vers la fin de septembre, plusieurs provinces canadiennes ont déclaré qu'une seconde vague de COVID-19 frappait leur territoire; les provinces ont rajusté les restrictions, imposant notamment la fermeture de certains types d'entreprises et réduisant encore la taille maximale des rassemblements sociaux autorisés. Étant donné que nous sommes considérés comme un prestataire de services essentiels, la quasi-totalité de nos magasins de détail sont demeurés ouverts, même lorsque les mesures de confinement ont été réinstaurées dans certaines régions au cours du quatrième trimestre. La seconde vague de COVID-19 s'est accélérée au cours du quatrième trimestre, ce qui s'est traduit par une activité de consommation inférieure à la normale pendant une période de vente cruciale. Alors que les répercussions de la COVID-19 continuent de se faire ressentir partout dans le monde, nous restons confiants, car nous avons une équipe gagnante, un bilan financier solide et des réseaux de classe mondiale. Grâce à ces atouts, nous pourrions surmonter la pandémie sans nous écarter de notre objectif de croissance à long terme et en faisant bien les choses pour prendre soin de notre clientèle.

Les réalisations suivantes témoignent des progrès que nous avons accomplis vers l'atteinte des priorités stratégiques et des objectifs que nous nous sommes fixés en parallèle, exposés ci-dessus.

OFFRIR AUX CLIENTS UNE EXPÉRIENCE EXCEPTIONNELLE EN LES FAISANT TOUJOURS PASSER EN PREMIER

- Nous avons amélioré de 11 points de base le taux d'attrition des services postpayés de Sans-fil, qui s'est chiffré à 1,00 %.
- Nous avons accéléré la mise en œuvre de notre plan de numérisation et ajouté des options de libre-service pendant la COVID-19. L'adoption globale du numérique a augmenté de 6 points pour se situer à 84 % et l'utilisation des assistants virtuels a augmenté de plus de 130 %.
- Le service à la clientèle est dorénavant entièrement assuré par des représentants situés au Canada et nous avons procédé à l'ouverture virtuelle de notre centre de solutions clients à Kelowna.
- Nous avons lancé un programme d'installation des services Élan par l'utilisateur, lequel inclut la possibilité d'une livraison sans contact, qui constitue un moyen sûr et facile pour nos clients d'installer nos services Élan Internet et Télé Élan; plus de 93 % de nos clients ont installé ces produits eux-mêmes sans effort depuis le début d'avril.
- Nous avons lancé Blitzz, un outil d'assistance visuelle à distance qui permet à notre équipe de soutien technique d'offrir une assistance virtuelle sans délai et réduit le nombre de techniciens qui doivent se rendre sur place pour effectuer une installation et répondre aux appels de service.
- Nous avons lancé le service Cueillette express, ce qui fait de nous le seul prestataire de services national à offrir aux consommateurs la possibilité d'acheter des articles en ligne et de passer les chercher dans un magasin dans la même journée.

- Nous avons lancé WeFix, un nouveau service de réparation de téléphones intelligents offert dans certains magasins pour que nos clients puissent faire réparer leur appareil en quelques heures.
- Nous avons élargi notre service Pro chez vous à plusieurs autres villes canadiennes comme Vancouver, Calgary, Edmonton et Ottawa; exclusivité dans le secteur canadien des télécommunications, ce service propose à domicile les services qu'on trouve habituellement en magasin, parfois dans la même journée, y compris la livraison gratuite des téléphones et l'aide à la configuration prodiguée par un expert.
- Nous avons étendu nos services de financement aux accessoires afin de rendre abordables pour nos clients les accessoires dernier cri tels que les AirPods, les produits Google Nest, les étuis, les protecteurs d'écran, les chargeurs, les ampoules intelligentes et plus encore.
- Les forfaits de données illimitées Infini de Rogers prêts pour la 5G ont maintenant été adoptés par plus de 2,5 millions d'abonnés, soit la plus grosse clientèle de forfaits illimités du Canada.
- La Protection de dépassement de données de Fido est maintenant adoptée par les deux tiers des clients de Fido.
- Nous avons mis en marché les cartes de crédit chatr pour aider davantage de résidents canadiens à établir ou rétablir leur dossier de crédit, ce qui facilite leur participation à l'économie numérique.
- Nous avons lancé une option de paiement quotidien appelée ACCÈS QUOTIDIEN^{MC}, ainsi que la fonction Recharge – Invité, qui permet aux clients de recharger un compte sans avoir à ouvrir une session. Ces deux options offertes sur chatr visent l'abordabilité et la souplesse.
- Nous avons cherché à aider nos clients en instaurant des mesures qui leur seraient favorables dès le début de la pandémie en renonçant aux frais pour les services d'itinérance internationale à la carte dans toutes les régions possibles jusqu'au 30 avril 2020 et aux frais d'appels vocaux interurbains partout au Canada jusqu'au 30 juin 2020.
- Nous avons instauré des options de paiement flexibles pour nos clients qui éprouvent de l'incertitude financière en raison de la COVID-19; aucune suspension de compte ni aucun débranchement n'étant effectué pendant une période définie.
- Nous avons nommé un chef de la direction de l'Expérience client au sein de notre équipe de haute direction afin de renforcer la voix des clients et du personnel de première ligne et lancé un programme de liaison avec la clientèle. Nos gestionnaires de personnel passent une journée auprès de l'équipe de première ligne pour mieux comprendre l'expérience client et les processus d'amélioration du service à la clientèle.

INVESTIR DANS NOS RÉSEAUX ET NOS TECHNOLOGIES POUR EXCELLER EN MATIÈRE DE PERFORMANCE ET DE FIABILITÉ

- Nous avons lancé le premier et le plus vaste réseau 5G au Canada, et desservons ainsi plus de 170 villes et municipalités.
- Nous avons entrepris le déploiement du premier réseau central autonome 5G au Canada, soit à Montréal, à Ottawa, à Toronto et à Vancouver, afin de nous préparer à l'arrivée éventuelle d'appareils et de jeux de puces de nouvelles générations.
- Nous avons reçu en juillet le titre de meilleur réseau sans fil au Canada pour une deuxième année d'affilée, titre décerné par

umlaut, chef de file mondial de l'étalonnage des réseaux mobiles. De plus, selon l'étude effectuée par J.D. Power sur la qualité des réseaux sans fil au Canada, nous nous sommes classés en avril au premier rang dans l'Ouest et en Ontario.

- Nous avons été désignés comme le fournisseur d'accès Internet à large bande le plus rapide de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick et comme le réseau sans-fil national et le fournisseur d'accès Internet le plus constant au Canada au quatrième trimestre selon les résultats des tests de vitesse d'Ookla.
- Nous avons fait évoluer l'écosystème de partenariat 5G et la recherche et développement sur la 5G, notamment avec le lancement de la première ville intelligente 5G au Canada à Kelowna en partenariat avec l'Université de la Colombie-Britannique et le lancement du laboratoire d'innovation 5G avec Communtech pour élaborer des solutions 5G de pointe.
- Nous sommes devenus un des membres fondateurs du 5G Future Forum, lequel s'affaire à l'élaboration de normes relatives à la 5G favorisant l'interopérabilité dans les principales régions, comme l'Amérique, l'Asie-Pacifique et l'Europe.
- Nous avons étoffé notre portefeuille de services évolués afin de faciliter pour les entreprises et les administrations publiques la tâche de servir leurs clients et les citoyens. Nous avons notamment conclu de nouvelles ententes de collaboration en matière d'IdO et nous avons établi la Chaire de recherche sur l'Internet des objets de Rogers en collaboration avec l'Université de Calgary pour pousser la recherche sur l'IdO.
- Nous avons élargi notre réseau de câblodistribution grâce à l'acquisition de Cable Cable Inc. et de Ruralwave Inc., entreprises locales de télécommunications de la région de Kawartha Lakes, en Ontario, et nous avons annoncé la mise sur pied d'un partenariat avec Southwestern Integrated Fibre Technology (SWIFT) qui vise à améliorer l'accès aux services pour les collectivités mal desservies dans la région municipale de Waterloo, ainsi que dans les comtés de Dufferin, Norfolk, Oxford et Simcoe, en Ontario.
- Nous avons lancé un service d'accès Internet résidentiel sans fil à large bande dans plus d'une centaine de collectivités du Sud-Ouest de l'Ontario, suivant notre engagement d'améliorer la connectivité des régions rurales et éloignées.
- Nous avons augmenté la capacité et géré le trafic, au besoin, pour faire en sorte que nos clients puissent rester connectés pendant la COVID-19, le trafic sur nos réseaux filaires ayant augmenté de plus de 50 % pendant les premiers mois de la COVID-19 étant donné que plus de gens se sont mis à travailler à domicile.
- Nous avons augmenté la capacité pour que les citoyens puissent joindre les numéros sans frais (numéros 1-800) du gouvernement en cette période de crise sanitaire et contribué à la mise sur pied de centres de diagnostic temporaires.

FOURNIR DES SOLUTIONS NOVATRICES ET DU CONTENU CAPTIVANT QUE NOS CLIENTS ADORERONT

- Nous avons lancé Diffusion futée Élan, une extension de divertissement qui permet aux clients du service Élan Internet d'accéder à leurs services de diffusion en continu préférés à partir d'un point unique.
- Nous avons offert gratuitement les six premiers mois d'abonnement à Apple Music, en exclusivité au Canada, aux abonnés de certains forfaits Infini de Rogers, leur offrant ainsi un surcroît de valeur.

- Nous avons lancé 14 nouvelles applications et un abonnement à un service de vidéo sur demande par l'entremise de Télé Élan et nous avons étoffé le contenu gratuit du service Télé Élan en introduisant de nouvelles applications, comme Fun at Home et Health At Home, tubi, XITE et zone-ify. Nous avons ajouté Amazon Music à notre gamme d'applications afin que nos clients puissent écouter leurs musiques préférées et parcourir des milliers de listes de lecture et de stations.
- En collaboration avec 1VALET, nous avons lancé une nouvelle plateforme de collectivité branchée regroupant les activités de gestion immobilière pour offrir aux collectifs d'habitation et aux immeubles en copropriété une expérience unifiée.
- Nous avons tiré parti de nos actifs de médias pour promouvoir l'inclusion et la diversité, notamment grâce à une émission spéciale diffusée aux heures de grande écoute intitulée *Ending Racism: What Will it Take?*, à une nouvelle série numérique *LIVE: #Cityline Real on Race* et à une nouvelle série d'entrevues diffusées sur Sportsnet, *Top of HER Game*™.
- Nous avons mis en ondes sur OMNIMC deux nouveaux journaux télévisés quotidiens nationaux, en arabe et en filipino, pour assurer la représentation de ces communautés linguistiques et apporter un éclairage à des questions sous-traitées dans les médias.
- Nous avons travaillé à l'égalité des sexes dans le sport en invitant une équipe de diffusion entièrement féminine à commenter pour la première fois une partie de hockey de la LNH. Cette initiative s'inscrit dans une campagne de programmation d'une semaine à l'échelle nationale qui a tourné les projecteurs vers les personnalités marquantes du sport féminin; nous avons aussi noué un partenariat avec l'Université Ryerson pour faire avancer le programme sur la diversité et l'égalité des sexes sur Sportsnet.
- Nous avons accordé à nos clients un accès gratuit à une gamme de chaînes en rotation pour une période définie pendant la COVID-19 et nous avons temporairement supprimé les limites d'utilisation de données pour les clients abonnés à un forfait de service d'accès Internet résidentiel avec plafond afin qu'ils puissent naviguer sur Internet, regarder du contenu en continu et se connecter au cours de la période initiale de la pandémie.
- Nous avons créé du contenu et des programmations originaux pour l'auditoire de Sportsnet pour compenser la suspension de la diffusion en direct de manifestations sportives pendant la pandémie de COVID-19.
- Nous avons offert une couverture parmi les meilleures du secteur dès la reprise du sport en direct, SportsnetMC étant la chaîne sportive qui a eu les meilleures cotes d'écoute au Canada en 2020, et Sportsnet National étant la chaîne canadienne qui en août a eu globalement les meilleures cotes d'écoute aux heures de grande écoute.

GÉNÉRER UNE CROISSANCE RENTABLE DANS TOUS LES MARCHÉS QUE NOUS DESSERVONS

- La marge du BAIIA ajusté consolidée a progressé de 90 points de base.
- Nous avons attiré 245 000 abonnés nets aux services postpayés de Sans-fil, 57 000 abonnés nets aux services d'accès Internet et 218 000 abonnés nets à Télé Élan.
- Les flux de trésorerie disponibles ont augmenté de 4 %, pour se fixer à 2 366 millions de dollars.

DÉVELOPPER LE POTENTIEL DE NOS EMPLOYÉS ET CRÉER UNE CULTURE DE RENDEMENT ÉLEVÉ

- Nous avons obtenu la cote de motivation des employés record de 87 % dans notre sondage annuel, soit deux points de plus qu'en 2019 et sept de plus que le meilleur de la catégorie.
- Nous avons obtenu la cote record de 93 % pour la fierté des employés dans un sondage mené à l'échelle de la Société durant les premiers mois de la COVID-19, soit six points de plus que le meilleur de la catégorie.
- Pour une huitième année d'affilée, nous avons été nommés parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada (2021) par Mediacorp Canada Inc., en nous classant notamment parmi les meilleurs employeurs de la région du Grand Toronto (2021), les meilleurs employeurs pour les jeunes au Canada (2021) et les meilleurs employeurs au Canada pour la diversité (2020).
- Nous avons repris notre titre puisque nous avons été reconnus par Waterstone Human Capital comme une des entreprises dont la culture est la plus admirée au Canada en 2020.
- Pendant la pandémie, nous avons accéléré la réalisation de notre plan consistant à offrir plus de souplesse à nos employés au moyen des programmes de télétravail mis en place dans toute l'entreprise; nos employés sont 90 % à être en télétravail, dont environ 7 000 spécialistes en solutions clients.
- Nous avons amélioré nos programmes et nos communications à l'intention des employés afin que chacun soit soutenu et informé pendant la COVID-19. Selon notre sondage annuel des employés, 83 % de nos équipes ont répondu qu'elles estimaient que nous avions veillé à leur bien-être et à leur équilibre entre vie personnelle et professionnelle pendant la COVID-19.
- En partenariat avec la Sun Life, nous avons prolongé notre solution de soins de santé virtuels à l'intention des employés afin de donner à nos employés et à leur famille un accès rapide à des professionnels de la santé pendant la COVID-19.
- Nous avons adopté une nouvelle stratégie quinquennale d'inclusion et de diversité comprenant des objectifs mesurables, y compris des cibles de représentation pour des groupes qui cherchent l'équité dans tous nos secteurs, et nous avons tenu plus de 85 événements et séances d'écoute axés sur l'inclusion et la diversité grâce à nos groupes-ressources d'employés.
- Nous avons lancé le balado *Le travail à cœur*^{MC} qui explore les principaux thèmes associés à une expérience employé gagnante, comme la résilience, l'inclusion et la diversité ou les valeurs, afin d'attirer les talents et de stimuler la fierté au sein de notre équipe; notre balado s'est classé parmi les 5 meilleurs sur le thème du travail au Canada selon le classement d'Apple d'octobre à décembre.

ÊTRE UN IMPORTANT CHEF DE FILE SUR LE PLAN DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DANS NOS COMMUNAUTÉS PARTOUT AU PAYS

- En partenariat avec Banques alimentaires Canada et Jays Care Foundation, nous avons lancé le programme *Nourrir à coup sûr*, soit le plus vaste programme de collecte de denrées de notre histoire, lequel a permis d'acheminer huit millions de repas à des familles canadiennes. Nous avons lancé une campagne sensibilisation, diffusée sur tous nos actifs de médias traditionnels et numériques, afin de récolter des fonds pour l'organisme Banques alimentaires Canada et de lutter contre les graves pénuries de denrées alimentaires pendant la COVID-19 et nous avons offert plus d'un million de repas grâce à un don d'entreprise et aux contributions des employés.

- Nous avons lancé le défi des 60 000 heures dans le cadre du Projet 60 qui marque le soixantième anniversaire de Rogers en 2020, le bénévolat pratiqué par nos employés ayant permis d'aider plus de 200 organismes.
- Dans le cadre de notre plan d'inclusion et de diversité, nous nous sommes engagés à verser 10 millions de dollars sur cinq ans en services de publicité et de création gratuits à des organismes caritatifs et à de petites entreprises qui soutiennent les membres de la communauté noire, autochtone et racisée et les communautés à la recherche d'équité, en misant sur nos actifs sportifs et nos actifs de médias.
- Nous avons amassé une somme d'environ 1 million de dollars dans le cadre de la campagne *Hearts and Smiles*, que nous avons versés au Fonds – Ligne de front qui vient en aide au personnel de la santé de première ligne au Canada pendant la COVID-19.
- Nous avons fourni des milliers d'appareils et de forfaits de transmission de la voix et de données gratuits à des Canadiens vulnérables afin de les aider à rester connectés, en partenariat avec Hébergement femmes Canada, le Cercle national autochtone contre la violence familiale, Grands Frères Grandes Sœurs du Canada, Pflag Canada et divers organismes de la communauté LGBTQ2S+, résidences pour personnes âgées, hôpitaux et organismes jeunesse.
- Nous avons offert de l'espace publicitaire sur tous nos actifs de médias traditionnels et numériques afin de faire connaître le site hebergementfemmes.ca auprès des femmes cherchant à échapper à la violence et aux mauvais traitements et fourni du soutien financier par le biais de notre marque Fido à des organismes nationaux appuyant les membres de la communauté LGBTQ2S+.
- Nous avons amorcé le repêchage communautaire de l'Équipe Rogers afin de soutenir les familles lors de la reprise des activités sportives, en contribuant au paiement des frais d'inscription des enfants à une ligue et en permettant aux jeunes d'avoir accès à du mentorat.
- Nous nous sommes associés à l'Orange Shirt Society pour soutenir ses efforts visant à faire connaître l'histoire des Autochtones partout au Canada et à sensibiliser la population canadienne aux mesures de réconciliation au moyen de la vente sur le site de Today's Shopping Choice d'un t-shirt orange spécialement conçu par Patrick Hunter, artiste ojibwé, pour souligner la Journée du chandail orange. La vente a permis de réunir une somme de près de 100 000 \$ qui a été remise intégralement à l'organisme.
- Nous avons versé un don de 1 million de dollars à la Jays Care Foundation qui offre des programmes qui viennent en aide à 35 000 jeunes partout au Canada, notamment un camp d'été virtuel auquel participent 10 000 jeunes marginalisés.
- Nous avons remis des bourses par l'entremise de la Bourse d'études Ted Rogers à plus de 400 jeunes pour qu'ils poursuivent leurs études postsecondaires, environ 75 % des bénéficiaires étant des membres de la communauté noire, autochtone et racisée.
- Pour l'année 2019-2020, nous avons attribué des bourses totalisant près de 1 million de dollars à des organismes communautaires canadiens qui œuvrent pour la jeunesse et l'éducation.
- Nous avons étendu notre programme d'accès Internet abordable Branché sur le succès à plus de 250 000 ménages grâce à 340 partenaires offrant des logements communautaires.

OBJECTIFS POUR 2021

Priorité stratégique	Objectifs pour 2021
Offrir aux clients une expérience exceptionnelle en les faisant toujours passer en premier	Accélérer l'adoption des services numériques et des options en libre-service en tirant parti de l'impulsion donnée par la pandémie; réinventer l'expérience sur tous les canaux de distribution pour optimiser le parcours du client; résoudre les problèmes rencontrés par les clients dès leur premier appel, voire les devancer; et investir dans nos outils, nos fonctionnalités et notre personnel afin de créer une expérience numérique et de première ligne sans heurts
Investir dans nos réseaux et nos technologies pour exceller en matière de performance, de fiabilité et de couverture	Investir dans nos réseaux câblés et sans fil pour offrir à nos clients une connectivité parmi les meilleures du secteur; faire progresser notre leadership en matière de 5G et rétablir notre leadership en matière d'IdO; étendre le territoire de desserte de notre réseau et la portée de nos produits pour brancher les collectivités mal desservies; et moderniser nos systèmes en tirant profit de l'infonuagique et de nos capacités en matière de données
Générer une croissance dans chacun de nos secteurs d'activité	Renforcer nos capacités de marketing et de vente pour favoriser l'accroissement constant et durable du nombre d'abonnés; intensifier nos activités sur les principaux marchés régionaux du pays; créer des produits, des services et du contenu dont nos clients raffolent; et ancrer la stratégie de notre secteur Media sur les sports et diversifier ses activités en axant sa croissance sur les sports et le numérique
Produire les meilleurs rendements financiers du secteur pour nos actionnaires	Améliorer notre performance financière et favoriser les améliorations au chapitre des coûts et de la productivité à l'échelle de l'entreprise
Développer le potentiel de nos employés, les motiver et créer une culture inclusive favorisant le rendement élevé	Assurer la sécurité et le bien-être de nos employés et parfaire nos façons de travailler; instaurer une culture d'inclusion pour notre personnel, notre clientèle et nos collectivités; et attirer les personnes les plus talentueuses et miser sur la diversité pour faire cheminer notre personnel et réunir notre effectif de demain
Être un important chef de file sur le plan de la responsabilité sociale et environnementale dans nos communautés	Nouer des partenariats avec les collectivités canadiennes afin d'accroître notre engagement et notre influence; assurer notre croissance de manière durable et responsable sur le plan environnemental; et asseoir notre culture et notre réputation d'entreprise canadienne remarquable

OBJECTIFS FINANCIERS ET OPÉRATIONNELS

Nous avons l'habitude de présenter des fourchettes prévisionnelles annuelles pour certaines mesures financières qui cadrent avec les plans annuels approuvés par le conseil d'administration.

OBJECTIFS FINANCIERS POUR L'EXERCICE 2020

En avril 2020, compte tenu de l'incertitude à l'égard de la durée et des répercussions possibles de la COVID-19, nous avons retiré les prévisions financières que nous avons publiées initialement le 22 janvier 2020. L'incidence sur nos activités et nos résultats financiers de l'exercice considéré a été significative. La COVID-19 a eu à court terme un effet négatif sur le total des produits tirés des services et le BAIIA ajusté, mais nous sommes parvenus à dégager des flux de trésorerie vigoureux, ce qui reste notre priorité. Il y a lieu de se reporter aux rubriques « Risques et incertitudes influant sur les secteurs d'activité de la Société » et « À propos des énoncés prospectifs » pour obtenir un complément d'information sur la COVID-19, notamment quant à l'incidence qu'elle a eue et pourrait avoir sur nos activités et aux mesures que nous prenons pour y faire face.

OBJECTIFS CONSOLIDÉS POUR L'ENSEMBLE DE L'EXERCICE 2021

Étant donné l'incertitude persistante qui plane au sujet de la durée de la COVID-19 et de ses répercussions éventuelles, il nous est impossible à l'heure actuelle d'en prédire l'effet futur global sur nos résultats opérationnels et financiers, mais les conséquences subies en 2020 ont été significatives et pourraient l'être encore en 2021. Il est difficile d'estimer de façon fiable nos résultats financiers pour l'ensemble de l'exercice 2021. Nous ne mettons donc pas à jour nos prévisions financières pour 2021 et nous nous garderons de le faire jusqu'à ce qu'il soit possible d'estimer de façon raisonnable nos résultats financiers pour l'exercice 2021. Il y a lieu de se reporter aux rubriques « Risques et incertitudes influant sur les secteurs d'activité de la Société » et « À propos des énoncés prospectifs » pour obtenir un complément d'information sur la COVID-19, notamment quant à l'incidence qu'elle a eue et pourrait avoir sur nos activités et aux mesures que nous prenons pour y faire face.

Capacité à produire des résultats

RÉSEAUX DE POINTE

SANS-FIL

Rogers possède l'un des réseaux sans fil indépendants les plus vastes et les plus évolués au Canada :

- c'est le seul réseau national du Canada détenu entièrement par un seul fournisseur;
- premier réseau LTE haute vitesse au Canada, il atteignait 96 % de la population canadienne au 31 décembre 2020 (réseau LTE uniquement);
- premier réseau 5G au Canada, il atteignait 45 % de la population canadienne au 31 décembre 2020 (réseau 5G uniquement);
- il repose sur des ententes d'itinérance pour la transmission des données et de la voix avec des fournisseurs nationaux et internationaux dans plus de 200 destinations, y compris un nombre croissant de fournisseurs de services d'itinérance LTE;
- il comprend des ententes de partage de réseau avec deux fournisseurs de services sans fil régionaux exerçant leurs activités dans des régions urbaines et rurales au Canada.

Nous améliorons constamment notre infrastructure de services IP pour l'ensemble de nos services sans fil. Les avancées technologiques ont façonné les modes d'interaction de nos clients et la façon dont ils utilisent l'éventail d'outils à leur disposition dans leur vie personnelle et professionnelle. La technologie a également révolutionné le monde des affaires.

Nous étendons notre réseau LTE grâce à des investissements dans la technologie 4.5G afin de nous faire migrer vers un environnement 5G. En 2019, nous avons intensifié nos essais liés à la technologie 5G sur les applications clés et des fréquences multiples, en préparation du lancement de notre réseau 5G en janvier 2020. De nombreuses dépenses d'investissement seront nécessaires pour assurer l'exploitation et la maintenance de notre réseau 5G, dont celles visant :

- le redéploiement vers la technologie LTE des spectres actuellement utilisés pour les technologies 2G et 3G, ainsi que pour la technologie 5G;
- la densification de notre réseau sans fil sur les principaux marchés au moyen de macrocellules et de petites cellules supplémentaires;

- l'achat de matériel de réseau de radiodiffusion complémentaire prêt à prendre en charge la technologie 5G à des coûts unitaires et opérationnels moindres, et la capacité à regrouper davantage d'ondes porteuses radioélectriques et à atteindre une efficacité accrue en matière de spectre.

Au début de 2020, nous avons effectué le lancement commercial de notre réseau 5G au centre-ville de Vancouver, Toronto, Ottawa et Montréal, et, à présent, il s'étend à plus de 170 collectivités. Nous sommes également devenus le membre canadien exclusif du 5G Future Forum : un forum mondial, unique en son genre, autour de la technologie 5G et des solutions d'informatique en périphérie de réseau mobile. Les autres membres fondateurs sont Verizon, Vodafone, Telstra, KT et América Móvil.

Notre réseau 5G utilise les bandes 2 500 MHz – SSFE et 600 MHz du spectre et est regroupé avec les bandes du spectre employées par le réseau LTE. En effet, le spectre de 600 MHz convient mieux au transport de données sans fil sur de longues distances et dans les bâtiments de zones urbaines à densité élevée; nous obtiendrons ainsi une couverture plus constante et de meilleure qualité dans les régions éloignées et urbaines et dans les villes intelligentes. Nous avons déployé le partage dynamique du spectre, ce qui nous permet d'appliquer à notre réseau 5G le spectre qui sous-tend actuellement le réseau 4G. Plus tard, nous déploierons le spectre de 3,5 GHz pour la 5G afin d'accroître la capacité du réseau.

Importantes licences d'utilisation de spectre

Nos services sans fil sont soutenus par nos importantes licences d'utilisation de spectre sans fil dans les bandes de fréquences à bande basse, moyenne et haute. Dans le cadre de notre stratégie de réseau, nous prévoyons de continuer à faire d'importantes dépenses d'investissement liées au spectre visant :

- le soutien de la croissance rapide de l'utilisation des services de transmission de données sans fil à large bande;
- le soutien de l'expansion et de la maintenance de notre réseau 5G;
- l'introduction de nouvelles caractéristiques et fonctionnalités réseaucenriques novatrices.

Le tableau suivant présente nos avoirs de spectre au 31 décembre 2020 :

Type de spectre	Licences de Rogers	Prise en charge
600 MHz	20 MHz à 40 MHz dans tout le Canada, couvrant 100 % de la population canadienne.	Abonnés du réseau 5G
700 MHz	24 MHz dans les grands centres géographiques du Canada, couvrant 95 % de la population canadienne.	Abonnés du réseau LTE 4G / 4.5G et futurs abonnés du réseau 5G
850 MHz	25 MHz à l'échelle du Canada.	Abonnés des réseaux GSM 2G, HSPA + 3.5G et LTE 4G / 4.5G et futurs abonnés du réseau 5G
1 900 MHz	60 MHz à l'échelle du Canada, sauf le nord du Québec (40 MHz), le sud de l'Ontario (50 MHz) et le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut (40 MHz).	Abonnés des réseaux GSM 2G, HSPA + 3.5G et LTE 4G / 4.5G et futurs abonnés du réseau 5G
SSFE 1 700/2 100 MHz	40 MHz en Colombie-Britannique et en Alberta, 30 MHz dans le sud de l'Ontario, 10 MHz additionnels dans la région du Grand Toronto et 20 MHz dans le reste du Canada.	Abonnés du réseau LTE 4G / 4.5G et abonnés du réseau 5G
2 500 MHz	40 MHz DRF presque partout au Canada, mais 20 MHz dans certaines régions du Québec et aucune licence au Nunavut ni dans les Territoires du Nord-Ouest. Roger détient 25 MHz DRT de plus dans les principaux centres urbains du Québec, de l'Ontario et de la Colombie-Britannique.	Abonnés des réseaux LTE 4G / 4.5G et 5G
3 500 MHz	De 20 MHz à 30 MHz, couvrant la plus grande partie de la population canadienne.	Abonnés des services sans fil fixes; futurs abonnés aux services des réseaux 5G à large bande fixes et mobiles

Nous avons également accès à du spectre supplémentaire par le truchement des ententes de partage de réseau suivantes :

Type de spectre	Type d'entreprise	Prise en charge
2 300 MHz	Orion Wireless Partnership (Orion) est une entreprise commune avec Bell dans laquelle Rogers détient une participation à hauteur de 50 %. Orion détient des licences pour l'utilisation de 30 MHz DRF de spectre dans la bande de 2 300 MHz (dont 20 MHz sont utilisables) que détenait auparavant Inukshuk Wireless Partnership, principalement dans l'est du Canada, à savoir dans certains centres urbains du sud et de l'est de l'Ontario et du sud du Québec et des avoirs de moindre envergure au Nouveau-Brunswick, au Manitoba, en Alberta et en Colombie-Britannique. Le réseau sans fil LTE fixe national d'Orion utilise les bandes de fréquences de 2 300 MHz détenues conjointement.	Abonnés du réseau 5G
850 MHz, 1 900 MHz – spectre des SSFE, 700 MHz, 2 500 MHz DRT	Deux ententes de partage de réseau afin d'améliorer la couverture et les capacités du réseau : - avec Bell MTS couvrant 98 % de la population du Manitoba; - avec Vidéotron pour fournir des services HSPA et LTE à l'échelle du Québec et à Ottawa.	Abonnés des réseaux HSPA 3.5G / 4G, 4G LTE et 5G Abonnés du réseau 4G LTE

CABLE

Notre vaste infrastructure de réseau hybride fibre optique-câble coaxial (« HFC ») interville et intra-urbain offre des services aux consommateurs et aux entreprises de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick et de l'île de Terre-Neuve. Nous exploitons également un réseau de fibre optique transcontinental axé sur les installations qui comprend 80 000 kilomètres de câble de fibre optique et offre des services aux clients d'affaires, notamment les administrations gouvernementales et autres fournisseurs de services de télécommunications. Nous utilisons aussi notre vaste réseau de fibre optique pour la liaison terrestre du trafic des stations cellulaires sans fil. Au Canada, le réseau s'étend d'un océan à l'autre et comprend les fibres locales et régionales, les systèmes et circuits de transmission, les stations pivots, les points de présence et l'infrastructure de commutation et d'acheminement IP. Par ailleurs, le réseau s'étend également aux États-Unis, à partir de Vancouver, vers le sud, jusqu'à Seattle, de la frontière du Manitoba et du Minnesota jusqu'à Minneapolis, Milwaukee et Chicago, de Toronto jusqu'à Buffalo et de Montréal jusqu'à New York et à Ashburn en passant par Albany, permettant de lier les plus grands marchés du Canada tout en atteignant les principaux marchés des États-Unis pour l'échange du trafic de la transmission des données et de la voix.

Le réseau est conçu de manière à optimiser la performance et la fiabilité et à permettre la transmission simultanée de vidéos, de la voix et d'Internet au moyen d'une seule plateforme. Le réseau est généralement configuré en anneaux reliant ses stations pivots de distribution, ce qui procure la redondance nécessaire pour réduire les interruptions pouvant découler du sectionnement d'une fibre ou d'autres événements.

Les immeubles résidentiels et commerciaux sont reliés à notre réseau par l'intermédiaire de nœuds HFC ou par fibre optique jusqu'au domicile (fibre-to-the home ou « FTTH »). Nous relient chaque nœud HFC au réseau à l'aide de fibre optique, puis chaque immeuble au nœud par câble coaxial ou fibre optique. Faisant appel au spectre de la câblodistribution de 860 MHz et de 750 MHz en Ontario et dans le Canada Atlantique, respectivement, nous acheminons nos services de transmission des vidéos et de la voix, ainsi que les services à large bande vers nos abonnés. La segmentation en nœuds HFC réduit le nombre de foyers branchés par nœud HFC, ce qui accroît la largeur de bande et la capacité par abonné.

Nous mettons sans cesse à niveau le réseau pour en améliorer la capacité, en accroître la performance et la fiabilité, réduire les coûts opérationnels et introduire de nouvelles caractéristiques et fonctionnalités. Nos investissements visent :

- le rehaussement de la capacité de notre réseau HFC à 1,2 GHz (et, avec le temps, à 1,8 GHz) et l'amélioration simultanée de la performance, de la qualité et de la fiabilité du réseau au moyen du déploiement de câbles de fibre optique numérique, de l'élimination des amplificateurs radiofréquences et de la réduction du nombre de foyers branchés par nœud à une moyenne de 60;
- l'augmentation de la capacité par abonné grâce à l'activation du spectre de 1,2 GHz au moyen d'une capacité additionnelle DOCSIS 3.1 en aval et en amont et du déploiement de DOCSIS 4.0 qui, avec le temps, devraient permettre des vitesses de téléchargement en aval pouvant aller jusqu'à 10 Gb/s;
- l'amélioration de la compression du signal vidéo par le passage à des protocoles vidéo plus avancés;
- la hausse de la capacité des canaux existants et des services sur demande grâce à la vidéo commutée numérique;
- l'augmentation de la couverture de la connexion par fibre optique jusqu'au domicile au moyen du raccordement direct de davantage de maisons, d'immeubles d'habitation et d'immeubles commerciaux au réseau de fibre optique.

Le service d'accès Internet à large bande est offert au moyen d'une plateforme convergente d'accès au câble (CCAP) DOCSIS 3.0/3.1, qui combine des canaux radioélectriques de multiples fréquences en un seul accès chez le consommateur, offrant une performance exceptionnelle. Au cours des 20 dernières années, la segmentation des nœuds HFC, jumelée à la réattribution de bandes de spectre à la télévision numérique et au passage de la technologie DOCSIS 1.0 à DOCSIS 3.1, a permis de multiplier la capacité de téléchargement en aval et en amont par 1 000 et par 200, respectivement. Cet historique d'investissements dans nos réseaux et la démonstration de notre capacité à déployer de manière rentable un service de premier plan constituent une de nos stratégies clés afin de nous assurer de demeurer concurrentiels par rapport aux autres fournisseurs de services qui offrent un service d'accès Internet sur fil de cuivre aux clients résidentiels et aux entreprises. À la fin de 2016, l'ensemble de notre réseau par câble avait été mis à niveau à la technologie CCAP et prenait en charge la norme DOCSIS 3.1 et l'accès Internet Gigabit Élan.

Depuis 2005, nous avons déployé la technologie de fibre jusqu'au point de concentration (fibre-to-the curb ou « FTTC ») de 1 GHz dans de nouveaux ensembles résidentiels et sommes passés à la FTTH. En 2018, nous avons entrepris la mise à niveau de notre réseau HFC vers une combinaison de FTTC et de FTTH à 1,2 GHz. La technologie FTTC sert d'assise aux prochaines générations de la technologie DOCSIS, dont les systèmes Remote-PHY et DOCSIS 4.0, qui amélioreront l'accessibilité des services d'accès Internet à haute vitesse, leur qualité et l'atteinte des vitesses cibles, tout en augmentant la capacité de notre réseau HFC. La FTTH de Rogers est fondée sur la technologie de réseau optique passif gigabit (gigabit passive optical network ou « GPON ») et peut prendre en charge des vitesses de téléchargement symétrique en aval et en amont allant jusqu'à 10 Gb/s par nœud dans certaines agglomérations.

Nous continuons d'investir dans les services offerts par notre réseau de câblodistribution et de les perfectionner; par exemple, en l'équipant de la technologie capable de prendre en charge des débits Internet à 1 Gb/s, de la Télé Élan et de la télé 4K de Rogers, en mettant en marché notre terminal EVP 4K et en prenant un important engagement en matière de diffusion d'événements sportifs en direct au format 4K, dont les matchs de la saison régulière que les Blue Jays de Toronto joueront à domicile en 2021 ainsi qu'un grand nombre de matchs de la LNH et de la NBA.

Les services de téléphonie par câble sont également fournis à partir d'un réseau DOCSIS. Nous assurons un service de grande qualité en offrant la redondance géographique et l'alimentation de secours du réseau. Notre service de téléphonie présente une vaste gamme de fonctionnalités, tels l'affichage des appels sur le téléviseur (offert sur les terminaux TerminalPlus^{MC}), les conférences téléphoniques et les fonctions avancées de boîte vocale qui

permettent aux consommateurs d'être informés de leurs messages vocaux et de les écouter sur leur boîte vocale résidentielle, sur leur téléphone cellulaire ou sur Internet.

Nous possédons et exploitons certains des réseaux et centres de données les plus sophistiqués au Canada. Nous tirons parti de nos réseaux nationaux de fibre optique, câblés et sans fil et de notre infrastructure de centre de données pour permettre aux entreprises d'offrir une plus grande valeur à leurs clients grâce à une surveillance du réseau et à une résolution de problèmes proactive assortie d'une fiabilité, d'une sécurité et d'une performance de haut calibre. Nos centres d'exploitation primaires et secondaires du réseau surveillent de façon proactive les réseaux de Rogers pour atténuer le risque d'interruption de service et permettre une réponse rapide en cas de panne.

Nos centres de données garantissent le temps de disponibilité et une expertise en solutions de colocation, d'infonuagique et de services gérés. Nous possédons et exploitons à l'échelle du Canada 9 centres de données à la fine pointe de la technologie hautement fiables, certifiés, y compris :

- le premier centre de données pour de multiples utilisateurs au Canada à recevoir la certification de niveau III pour la construction et la conception;
- le premier centre de données à recevoir la certification de niveau III en Alberta;
- le troisième centre de données ayant reçu la certification de niveau III à Ottawa.

MARQUES FORTES

La marque Rogers jouit d'une forte reconnaissance à l'échelle nationale grâce :

- à ses réseaux établis;
- à ses vastes réseaux de distribution;
- au contenu et à la programmation média qui lui sont associés;
- à la publicité;
- aux commandites d'événements et de lieux de rencontre;
- à ses engagements communautaires tels la Bourse d'études Ted Rogers;
- à la nomination d'immeubles phares au Canada.

Nous détenons ou utilisons également certaines des marques les plus reconnues du Canada, y compris :

- les marques sans fil de Rogers, Fido et chatr;
- les marques nationales de Rogers et Fido;
- 23 stations de télévision et de chaînes spécialisées, dont Sportsnet, Omni, Citytv, FX (Canada) et FXX (Canada);
- 55 stations de radio, dont 98,1 CHFM^{MC}, 680 NEWS^{MC}, Sportsnet The FAN^{MC}, KiSS^{MC}, JACK FM^{MC} et SONIC^{MC};
- des équipes des ligues majeures telles les Blue Jays de Toronto et les équipes appartenant à MLSE, comme les Maple Leafs de Toronto, les Toronto Raptors, le Toronto FC et les Argonauts de Toronto;
- un contrat de licence exclusif de 12 ans conclu avec la LNH, s'étendant jusqu'à la saison 2025-2026, qui nous autorise à assurer une couverture du hockey professionnel au Canada;
- Today's Shopping Choice, un détaillant de premier plan de téléachat et d'achat en ligne.

DISTRIBUTION DE PRODUITS À GRANDE ÉCHELLE

SANS-FIL

Nous possédons un vaste réseau de distribution national et nous offrons nos produits sans fil à l'échelle du pays au moyen de multiples canaux de distribution, dont :

- les magasins Rogers, Fido et chatr détenus par la Société;
- les sites rogers.com, fido.ca et chatwireless.com et leur option de libre-service, de même que divers sites Web d'affaires électroniques;
- un vaste réseau de détaillants indépendants;
- les grandes chaînes de vente au détail et les dépanneurs;
- d'autres canaux de distribution tels que WOW! boutique mobile, les magasins Wave sans fil et La cabine T sans fil, par l'intermédiaire de notre participation dans Glentel;
- nos centres d'appels;
- le télémarketing;
- le nouveau service de vente au détail personnalisé Pro chez vous de Rogers, qui assure la livraison et la configuration des nouveaux appareils sans fil à l'endroit choisi par le client dans sa zone de service.

CABLE

Nous distribuons nos produits résidentiels de Cable au moyen de divers canaux de distribution, dont :

- les magasins Rogers et Fido détenus par la Société;
- les sites rogers.com et fido.ca et leur option de libre-service;
- nos centres d'appels, le télémarketing et les agents faisant du porte-à-porte;
- les grandes chaînes de vente au détail.

Notre équipe de vente et divers tiers détaillants vendent des services aux marchés des entreprises, des entités du secteur public et des fournisseurs de services de télécommunications de gros. Un vaste réseau de distributeurs de canaux de vente indépendants conclut des ententes avec des intégrateurs des TI, des consultants, des fournisseurs de services locaux, ainsi que d'autres relations de vente indirecte. Cette approche diversifiée permet une couverture plus vaste et une forte croissance des ventes pour les services de prochaine génération.

CONTENU MÉDIA DE PREMIER ORDRE

Nous offrons un contenu de divertissement sportif très recherché et amélioré grâce aux initiatives suivantes :

- un contrat de licence exclusif d'une durée de 12 ans conclu avec la LNH, s'étendant jusqu'à la saison 2025-2026, qui nous autorise à assurer une couverture du hockey professionnel au Canada sur de multiples plateformes (télévision, téléphones intelligents, tablettes et Internet);
- les droits de télédiffusion et de diffusion exclusifs pour les Blue Jays de Toronto au Canada en raison de notre propriété de l'équipe;
- LIVE de la LNH, une destination en ligne par contournement permettant de regarder l'action de la LNH sur tout écran;
- Sportsnet NOW, le premier service de divertissement sportif par contournement du Canada, qui procure un accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux émissions sportives télédiffusées sur Sportsnet;

- Sportsnet NOW+, qui propose du contenu supplémentaire, comme d'autres matchs de la LNH et de la NBA, le championnat d'Allemagne de football (Bundesliga), le championnat d'Angleterre de rugby (Premiership Rugby) et le championnat de course automobile IndyCar;
- MLB Network, une chaîne en ondes 24 heures sur 24 vouée au baseball, lancée au Canada par l'entremise des services de télévision de Rogers;
- une convention de cession de droits de huit ans conclue avec MLB Properties et MLB Advanced Media pour la diffusion en direct des matchs ainsi que des faits saillants de ceux-ci au Canada jusqu'en novembre 2021;
- une entente multiplateforme de dix ans, en vigueur jusqu'en août 2024, aux termes de laquelle Rogers sera le grossiste et distributeur canadien exclusif de la programmation vedette de la World Wrestling Entertainment (« WWE »).

EXPÉRIENCE CLIENT

Nous sommes déterminés à offrir à nos clients la meilleure expérience possible. C'est pourquoi nous avons investi dans divers domaines afin de rendre plus simples et pratiques les interactions que nos clients ont avec nous. Voici quelques exemples :

- un soutien direct à la clientèle offert par nos spécialistes en solutions clients, tous situés au Canada;
- un système de réponse vocale intégrée, ou RVI, novateur qui peut répondre en quatre langues, à savoir le français, l'anglais, le mandarin et le cantonais;
- une technologie d'authentification de la voix dans tous nos centres d'appels qui identifie automatiquement nos abonnés inscrits grâce à leur voix, ce qui renforce la sécurité et protège nos clients d'une fraude potentielle;
- des options libre-service, notamment :
 - la possibilité, pour les clients de Fido et de Rogers, d'effectuer en ligne des changements de forfaits tarifaires et des rehaussements de matériel;
 - une ouverture de session simplifiée qui permet aux abonnés Fido de se connecter à leur compte en ligne ou au moyen de l'application Mon Compte de Fido en utilisant leurs données d'identification Facebook, ce qui élimine la multiplication des données de connexion à retenir et simplifie l'accès à nos options en libre-service;
 - la possibilité pour les clients d'installer leurs produits d'accès Internet et de télévision à leur convenance, sans que l'installation nécessite l'intervention d'un technicien à domicile;
 - l'outil Rogers EnRoute^{MC}, qui permet aux clients de faire le suivi, sur leur téléphone, du moment où un technicien arrivera chez eux pour une installation ou un appel de service;
- le service à la clientèle accessible à l'aide de Facebook Messenger, de Twitter et de séances de clavardage en ligne sur nos sites Web;
- la gamme de forfaits de données illimitées Infini de Rogers, sans frais d'utilisation excédentaire;
- un programme de financement des appareils sans fil sur 24 mois, sans mise de fonds et sans intérêt, offert avec les forfaits Infini de Rogers et notre programme de paiement Fido;
- le service de vente au détail personnalisé Pro chez vous de Rogers, qui propose, dans les quelques heures suivant la commande d'un nouvel appareil sans fil, les services d'un

professionnel des solutions connectées qui se rendra à l'endroit et au moment choisis par le client dans la zone de service pour configurer le nouvel appareil selon les préférences exprimées;

- l'application Centre Élan WiFi, qui donne à tous les clients du service Télé Élan le contrôle ultime de leur expérience sans fil;
- un gestionnaire de données pour les familles et le réapprovisionnement de données, qui sont des options donnant aux clients de Sans-fil la possibilité de gérer et de personnaliser leur consommation de données en temps réel grâce à MonROGERS;
- les Moments Extras de Fido, qui procurent aux abonnés des forfaits Branchés cinq heures additionnelles de données par cycle de facturation, sans frais supplémentaires;
- Fido XTRA, un programme qui propose aux abonnés des services sans fil postpayés et des services d'accès Internet de Fido un accès gratuit à de nouveaux avantages tous les jeudis, comme des offres et des cadeaux de la part de grandes marques d'aliments, de boissons, de vêtements, de divertissement et plus encore;
- une facturation en ligne simple rendant la lecture et la compréhension des frais mensuels plus aisées pour les clients;
- les services d'itinérance sans fil Partout chez vous et Fido Nomade, qui permettent aux Canadiens de se servir sans souci de leur forfait de services sans fil quand ils se trouvent dans l'une des destinations désignées, exactement comme ils le feraient chez eux;
- l'option de paiement quotidien souple appelée ACCÈS QUOTIDIEN^{MC}, offerte aux clients de chatr;
- la fonction Recharge - Invité, qui permet aux clients de chatr de recharger un compte sans avoir à ouvrir une session;
- la possibilité pour les clients d'installer eux-mêmes les services d'accès Internet, de télévision, de téléphonie résidentielle, ainsi que le système de domotique et la Diffusion futée Élan.

EMPLOYÉS JOUANT UN RÔLE ACTIF

Pour nos quelque 23 500 employés, nous nous efforçons de créer un milieu où il fait bon travailler, en mettant l'accent sur toutes les dimensions de l'expérience employé, soit :

- l'engagement des employés et la mise sur pied d'équipes très performantes en utilisant des outils tels des sondages sur l'engagement des employés et des programmes de perfectionnement du leadership;
- le recrutement et le maintien en poste d'éléments prometteurs grâce à une formation et à un perfectionnement efficaces, à des programmes de reconnaissance des employés liés au rendement, et des programmes d'avancement de carrière pour les employés de première ligne;
- le maintien de notre engagement envers la diversité et l'inclusion;
- l'offre d'un environnement de travail sécuritaire, coopératif et souple procurant aux employés les outils et la formation menant à leur réussite.

VIGUEUR ET SOUPLESSE SUR LE PLAN FINANCIER

Nous affichons un bilan de première qualité, utilisons l'effet de levier de l'endettement de façon prudente et possédons d'importantes liquidités disponibles à hauteur de 5,7 milliards de

dollars au 31 décembre 2020. Les ressources en capital de la Société se composent essentiellement de la trésorerie, des entrées de trésorerie liées aux activités opérationnelles, des lignes de crédit disponibles, des fonds disponibles dans le cadre de notre programme de titrisation des créances, des émissions effectuées dans le cadre de notre programme de papier commercial libellé en dollars américains et des titres d'emprunt à long terme. Nous détenions également environ 1 535 millions de dollars de titres de participation négociables de sociétés cotées en bourse au 31 décembre 2020.

Les informations qui suivent sont prospectives et devraient être lues de concert avec les rubriques « À propos des énoncés prospectifs », « Objectifs financiers et opérationnels » et « Risques et incertitudes influant sur les secteurs d'activité de la Société », ainsi qu'avec nos informations connexes concernant les hypothèses, les facteurs et les risques économiques, concurrentiels et réglementaires qui pourraient faire en sorte que les résultats financiers et les résultats opérationnels futurs réels diffèrent de ceux prévus à l'heure actuelle.

Nous prévoyons de disposer de ressources en capital suffisantes pour satisfaire à nos besoins de trésorerie prévus en 2021, dont le financement des dividendes versés sur nos actions ordinaires, le remboursement de la dette à long terme et des emprunts à court terme arrivant à échéance et d'autres activités de financement et d'investissement. Ces ressources tiennent compte du solde de trésorerie à l'ouverture, des entrées de trésorerie liées aux activités opérationnelles et des fonds disponibles aux termes de nos facilités de crédit, de notre programme de titrisation des créances, de notre programme de papier commercial libellé en dollars américains et des fonds dont nous disposons par suite de l'émission de temps à autre de titres d'emprunt bancaire, de titres

cotés en bourse ou de titres de sociétés privées. Au 31 décembre 2020, aucune restriction importante n'était applicable aux mouvements de trésorerie entre RCI et ses filiales.

Nous sommes d'avis que nous pouvons combler tout besoin de financement supplémentaire prévisible en contractant des emprunts supplémentaires, ce qui, selon la conjoncture du marché, pourrait nécessiter la restructuration de nos facilités de crédit bancaire et de lettres de crédit existantes, la conclusion de nouvelles facilités de crédit bancaire ou l'émission de titres d'emprunt publics ou privés à court et à long terme, la modification des modalités de notre programme de titrisation des créances ou de notre programme de papier commercial libellé en dollars américains ou l'émission de titres de participation. De plus, la Société pourrait également profiter de l'occasion pour refinancer une partie de sa dette existante selon la conjoncture du marché et d'autres facteurs. Toutefois, rien ne garantit que ces initiatives en matière de financement seront ou pourront être réalisées lorsqu'elles seront nécessaires.

ACTIONNARIAT ET DIVIDENDES

Les actions ordinaires de catégorie B sans droit de vote de RCI (« actions de catégorie B sans droit de vote ») sont détenues par un grand nombre d'actionnaires et se négocient activement aux bourses de Toronto et de New York, le volume moyen combiné des opérations quotidiennes étant d'environ 1,7 million d'actions en 2020. En outre, les actions ordinaires de catégorie A avec droit de vote de RCI (« action de catégorie A ») sont négociées à la Bourse de Toronto. À la discrétion du conseil, les dividendes déclarés sont les mêmes pour les deux catégories d'actions. En 2020, un dividende annualisé de 2,00 \$ a été versé pour chaque action.

Résultats financiers de 2020

Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Méthodes comptables » dans le présent rapport de gestion ainsi qu'aux notes afférentes aux états financiers consolidés audités de 2020 pour obtenir de l'information importante sur ces méthodes et estimations comptables dans le contexte de l'analyse qui suit.

Nous avons recours à divers indicateurs clés de performance nous permettant de mesurer adéquatement notre performance par rapport à notre stratégie, de même que par rapport aux résultats de nos pairs et de nos concurrents. Bon nombre de ces mesures ne sont pas définies en vertu des IFRS et ne doivent pas être

considérées comme des substituts au bénéfice net ni à toute autre mesure financière indicatrice de performance conforme aux IFRS. Il y a lieu de se reporter aux rubriques « Indicateurs clés de performance » et « Mesures non conformes aux PCGR et mesures de la performance complémentaires » pour obtenir de plus amples renseignements.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS CONSOLIDÉS

(en millions de dollars, sauf les marges et les montants par action)	Exercices clos les 31 décembre		
	2020	2019	Variation en %
Produits			
Sans-fil	8 530	9 250	(8)
Cable	3 946	3 954	-
Media	1 606	2 072	(22)
Éléments relevant du siège social et éliminations intersociétés	(166)	(203)	(18)
Produits	13 916	15 073	(8)
Total des produits tirés des services ¹	11 955	12 965	(8)
BAlIA ajusté ²			
Sans-fil	4 067	4 345	(6)
Cable	1 935	1 919	1
Media	51	140	(64)
Éléments relevant du siège social et éliminations intersociétés	(196)	(192)	2
BAlIA ajusté ²	5 857	6 212	(6)
Marge du BAlIA ajusté ²	42,1 %	41,2 %	0,9 pt
Bénéfice net	1 592	2 043	(22)
Bénéfice de base par action	3,15 \$	3,99 \$	(21)
Bénéfice dilué par action	3,13 \$	3,97 \$	(21)
Résultat net ajusté ²	1 725	2 135	(19)
Résultat par action de base ajusté ²	3,42 \$	4,17 \$	(18)
Résultat par action dilué ajusté ²	3,40 \$	4,15 \$	(18)
Dépenses d'investissement	2 312	2 807	(18)
Entrées de trésorerie liées aux activités opérationnelles	4 321	4 526	(5)
Flux de trésorerie disponibles ²	2 366	2 278	4

¹ Selon la définition fournie. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Indicateurs clés de performance ».

² Le BAlIA ajusté, le résultat net ajusté et les flux de trésorerie disponibles sont des mesures non conformes aux PCGR qui ne doivent pas être considérées comme des substituts ou des solutions de rechange aux mesures conformes aux PCGR. Ces mesures ne sont pas définies en vertu des IFRS et n'ont pas de signification normalisée et, par conséquent, leur fiabilité à des fins de comparaison avec les résultats d'autres sociétés est incertaine. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Mesures non conformes aux PCGR et mesures de la performance complémentaires » pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ces mesures, sur la façon dont nous les calculons et les ratios auxquels elles servent.

PRINCIPALES VARIATIONS DES RÉSULTATS FINANCIERS PAR RAPPORT À 2019

PRODUITS

Les produits tirés des services de Sans-fil ont été inférieurs pour l'exercice considéré à cause de la baisse des produits tirés des services d'itinérance découlant des restrictions imposées aux voyages internationaux pendant la COVID-19, ainsi que par le recul des produits tirés de l'utilisation excédentaire des données découlant de l'adoption progressive de nos forfaits de données illimitées Infini de Rogers.

Les produits de Cable ont concordé avec ceux de 2019.

Les produits de Media ont baissé pour l'exercice à l'étude en raison de la baisse des produits tirés des événements sportifs, notamment ceux provenant des Blue Jays de Toronto, causée par la COVID-19, la suspension des activités sportives des ligues majeures de la mi-mars au troisième trimestre et le report du lancement de la saison 2020-2021 de la LNH et de la NBA, qui commence normalement au début du quatrième trimestre, ainsi que du recul des produits tirés de la publicité par suite du ralentissement du marché publicitaire, ce qui a été contrebalancé en partie par la hausse des produits tirés de Today's Shopping Choice^{MC}.

BAlIA AJUSTÉ

Le BAlIA ajusté de Sans-fil a reculé pour l'exercice considéré, surtout en raison de la baisse des produits tirés des services susmentionnée; ce facteur a été compensé en partie par la tendance à faire financer les appareils, qui a amélioré de façon importante la marge dégagée sur les produits tirés du matériel du secteur Sans-fil, et les diverses mesures de réduction des coûts et d'amélioration de la productivité. Ces facteurs ont donné une marge de 47,7 %, en hausse de 70 points de base par rapport à l'exercice précédent.

Le BAlIA ajusté de Cable pour l'exercice considéré a augmenté en raison de diverses mesures de réduction des coûts, et la marge s'est établie à 49,0 %, en hausse de 50 points de base par rapport à l'exercice précédent.

Enfin, le BAlIA ajusté de Media a diminué au cours de l'exercice considéré principalement sous l'effet du recul des produits dont il est question plus haut, facteur en partie compensé par la baisse des coûts liés aux événements sportifs par suite de la suspension des activités sportives des ligues majeures de la mi-mars jusqu'au troisième trimestre et du report du lancement de la saison 2020-2021 de la LNH et de la NBA. Ces éléments ont donné une marge de 3,2 %, en baisse de 360 points de base par rapport à l'exercice précédent.

BÉNÉFICE NET ET RÉSULTAT NET AJUSTÉ

Le bénéfice net et le résultat net ajusté ont diminué pour l'exercice considéré sous l'effet surtout de la baisse du BAlIA ajusté.

SANS-FIL

ROGERS EST LE PRINCIPAL FOURNISSEUR DE SERVICES DE COMMUNICATIONS SANS FIL AU CANADA

Au 31 décembre 2020, nous avons :

- environ 10,9 millions d'abonnés;
- une part de marché représentant environ 31 % des abonnés des services sans fil et des produits tirés du marché canadien des services sans fil.

RÉSULTATS FINANCIERS DE SANS-FIL

(en millions de dollars, sauf les marges)	Exercices clos les 31 décembre		
	2020	2019	Variation en %
Produits			
Produits tirés des services	6 579	7 156	(8)
Produits tirés du matériel	1 951	2 094	(7)
Produits	8 530	9 250	(8)
Charges opérationnelles			
Coût du matériel	1 932	2 231	(13)
Autres charges opérationnelles	2 531	2 674	(5)
Charges opérationnelles	4 463	4 905	(9)
BAlIA ajusté	4 067	4 345	(6)
Marge du BAlIA ajusté sur les produits tirés des services ¹	61,8 %	60,7 %	1,1 pt
Marge du BAlIA ajusté ²	47,7 %	47,0 %	0,7 pt
Dépenses d'investissement	1 100	1 320	(17)

¹ Calculée à l'aide des produits tirés des services.

² Calculée à l'aide des produits totaux.

RÉSULTATS D'ABONNEMENTS DE SANS-FIL¹

(en milliers, sauf les taux d'attrition, le MFMPA mixte et les PMPA mixtes)	Exercices clos les 31 décembre		
	2020	2019	Variation
Services postpayés			
Ajouts bruts d'abonnés	1 381	1 566	(185)
Ajouts nets d'abonnés	245	334	(89)
Total des abonnés aux services postpayés ²	9 683	9 438	245
Attrition (mensuelle)	1,00 %	1,11 %	(0,11)pt
Services prépayés			
Ajouts bruts d'abonnés	550	773	(223)
Réductions nettes d'abonnés	(142)	(97)	(45)
Total des abonnés aux services prépayés ²	1 260	1 402	(142)
Attrition (mensuelle)	4,38 %	4,86 %	(0,48)pt
MFMPA mixte (mensuel)	63,24 \$	66,23 \$	(2,99)\$
PMPA mixtes (mensuels)	50,75 \$	55,49 \$	(4,74)\$

¹ Le nombre d'abonnés, le taux d'attrition, le MFMPA mixte et les PMPA mixtes sont des indicateurs clés de performance. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Indicateurs clés de performance ».

² À la clôture de la période.

PRODUITS

Nos produits sont tributaires du nombre d'abonnés, des produits par abonné et des produits tirés de la vente d'appareils sans fil et des autres produits tirés du matériel.

Produits tirés des services

Les produits tirés des services comprennent les services facturés de la transmission de la voix et des données composés :

- des frais mensuels pour les services postpayés et prépayés;
- de l'utilisation des services de transmission des données;
- du temps d'antenne;
- des appels interurbains;
- des services essentiels;
- des frais d'itinérance;
- d'autres frais et charges.

La baisse de 8 % des produits tirés des services au cours de l'exercice considéré est imputable aux facteurs suivants :

- la baisse des produits tirés des services d'itinérance découlant des restrictions imposées aux voyages internationaux pendant la COVID-19;
- une baisse des produits tirés des frais d'utilisation excédentaire par suite d'un fort taux d'adoption par les clients de nos forfaits de données illimitées Infini de Rogers et de la diminution de l'utilisation des données sans fil du fait que les clients ont passé plus de temps à la maison branchés sur leur réseau Wi-Fi.

La diminution de 5 % du MFMPA mixte est essentiellement attribuable à une baisse des produits tirés des services d'itinérance et des frais d'utilisation excédentaire, facteur en partie compensé par la tendance des abonnés à faire financer leurs achats d'appareils à valeur plus élevée, qui se poursuit.

Nous croyons que la baisse des ajouts bruts et nets d'abonnés aux services postpayés s'explique par les répercussions de la COVID-19, qui ont entraîné la fermeture des magasins et un ralentissement général de l'activité des Canadiens sur le marché.

Produits tirés du matériel

Les produits tirés du matériel comprennent les produits tirés des ventes aux abonnés par l'intermédiaire des groupes de service à la clientèle de Sans-fil, de ses sites Web, de la télévente, des magasins de la Société et des courtiers, agents et détaillants indépendants.

La baisse de 7 % des produits tirés du matériel pour l'exercice considéré découle des éléments suivants :

- la diminution des ajouts bruts d'abonnés en raison de la COVID-19;
- la diminution des rehaussements d'appareils par les clients déjà abonnés;
- facteurs contrebalancés en partie par une migration vers des appareils à valeur plus élevée;
- une activité promotionnelle ordonnée pendant les périodes de ventes cruciales.

CHARGES OPÉRATIONNELLES

Nous classons les charges opérationnelles en deux catégories :

- le coût des appareils et du matériel sans fil;
- toutes les autres charges engagées pour exercer les activités sur une base quotidienne, administrer les abonnements existants et attirer de nouveaux abonnés.

La baisse de 13 % du coût du matériel pour l'exercice considéré s'explique par les mêmes facteurs que ceux qui ont entraîné la baisse des produits tirés du matériel dont il est question plus haut. La tendance des clients à faire financer leurs achats d'appareils s'est traduite par une amélioration de la marge sur les produits tirés du matériel.

La diminution de 5 % des autres charges opérationnelles pour l'exercice à l'étude est attribuable aux éléments suivants :

- la baisse des coûts liés aux services d'itinérance découlant des restrictions imposées aux déplacements en raison de la COVID-19;

- diverses mesures de réduction des coûts et d'amélioration de la productivité;
- facteurs en partie contrebalancés par la hausse des créances douteuses découlant de l'évolution défavorable de la conjoncture économique pendant la COVID-19.

BAlIA AJUSTÉ

La diminution de 6 % du BAlIA ajusté au cours de l'exercice considéré est le résultat des variations des produits et des charges décrites plus haut.

CABLE

UN DES PLUS IMPORTANTS FOURNISSEURS DE SERVICES D'ACCÈS INTERNET HAUTE VITESSE, DE TÉLÉVISION PAR CÂBLE ET DE TÉLÉPHONIE

Au 31 décembre 2020, nous avons :

- environ 2,6 millions d'abonnés à nos services d'accès Internet haute vitesse;
- environ 0,5 million d'abonnés à Télé Élan;
- un réseau desservant environ 4,6 millions de foyers en Ontario, au Nouveau-Brunswick et sur l'île de Terre-Neuve.

RÉSULTATS FINANCIERS DE CABLE

(en millions de dollars, sauf les marges)	Exercices clos les 31 décembre		
	2020	2019	Variation en %
Produits			
Produits tirés des services	3 936	3 940	-
Produits tirés du matériel	10	14	(29)
Produits	3 946	3 954	-
Charges opérationnelles	2 011	2 035	(1)
BALIA ajusté	1 935	1 919	1
Marge du BALIA ajusté	49,0 %	48,5 %	0,5 pt
Dépenses d'investissement	940	1 153	(18)

RÉSULTATS D'ABONNEMENTS DE CABLE¹

(en milliers, sauf les PMPC et la pénétration)	Exercices clos les 31 décembre		
	2020	2019	Variation
Services d'accès Internet			
Ajouts nets d'abonnés	57	104	(47)
Nombre total d'abonnés aux services d'accès Internet ^{2,3,4}	2 598	2 534	64
Télé Élan			
Ajouts nets d'abonnés	218	284	(66)
Nombre total d'abonnés à Télé Élan ²	544	326	218
Foyers branchés ²	4 578	4 472	106
Relations clients			
Ajouts nets d'abonnés	12	21	(9)
Total des relations clients ^{2,3,4}	2 530	2 510	20
PMPC (mensuels)	130,70 \$	131,71 \$	(1,01)\$
Pénétration ²	55,3 %	56,1 %	(0,8)pt

¹ Le nombre d'abonnés est un indicateur clé de performance. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Indicateurs clés de performance ».

² À la clôture de la période.

³ Le 30 septembre 2020, nous avons acquis quelque 2 000 abonnés aux services d'accès Internet et relations clients lors de notre acquisition de Ruralwave Inc. Ces ajouts ne sont pas pris en compte dans les ajouts nets, mais figurent dans le total au 31 décembre 2020.

⁴ Le 1^{er} octobre 2020, nous avons acquis quelque 5 000 abonnés aux services d'accès Internet et 6 000 relations clients lors de notre acquisition de Cable Cable Inc. Ces ajouts ne sont pas pris en compte dans les ajouts nets, mais figurent dans le total au 31 décembre 2020.

PRODUITS

Produits tirés des services

Les produits tirés des services comprennent les produits provenant :

- des abonnements mensuels et de l'utilisation excédentaire des consommateurs, petites entreprises, grandes sociétés,

organismes du secteur public et revendeurs de services Internet en gros;

- des abonnements mensuels au Système de domotique Rogers;
- de la location de modems et d'autre matériel;
- des services IPTV et des services de câble numériques, comme :
 - les frais de base;
 - les frais des forfaits;
 - les frais d'accès imposés à des tiers pour l'utilisation des réseaux;
 - les frais d'abonnement aux services supérieurs et spécialisés, notamment les frais de la programmation à la carte et liés à la vidéo sur demande;
- de la location de terminaux de télévision;
- des frais de service mensuels;
- des fonctions supplémentaires comme la messagerie vocale, l'appel en attente et l'afficheur;
- des appels interurbains.

Les produits tirés des services de Cable ont concordé avec ceux de 2019 en raison des facteurs suivants :

- la diminution du nombre d'abonnés aux anciens services de télévision et de téléphonie;
- facteur compensé par le fait que les abonnés ont délaissé nos anciens services d'accès Internet pour passer à la gamme Élan, ainsi que par les modifications apportées à la tarification des services et la discipline à laquelle nous nous sommes astreints;
- une augmentation de la valeur totale des relations clients par rapport au trimestre correspondant de l'exercice précédent attribuable à la progression du nombre d'abonnés aux services d'accès Internet et à Télé Élan.

Produits tirés du matériel

Les produits tirés du matériel comprennent les produits tirés de la vente de terminaux de télévision, de modems pour l'accès Internet et d'autre matériel, ainsi que de matériel de domotique. Leur baisse pour l'exercice considéré s'explique par la diminution du nombre d'installations à cause de la COVID-19.

CHARGES OPÉRATIONNELLES

Nous classons les charges opérationnelles de Cable en trois catégories :

- le coût de la programmation;
- le coût des produits tirés du matériel (terminaux de télévision, modems Internet et autre matériel, ainsi que du matériel de domotique);
- toutes les autres charges engagées pour exercer les activités sur une base quotidienne, administrer et fidéliser les abonnés existants et attirer de nouveaux abonnés.

Les charges opérationnelles ont diminué de 1 % au cours de l'exercice considéré, en raison de l'incidence des facteurs suivants :

- la diminution des coûts faisant suite à la baisse des ajouts d'abonnés et l'accroissement du nombre d'installations par l'utilisateur;
- diverses mesures de réduction des coûts et d'amélioration de la productivité.

BALIA AJUSTÉ

Le BALIA ajusté a augmenté de 1 % au cours de l'exercice considéré en raison des variations des produits et des charges susmentionnées.

MEDIA

SOCIÉTÉ CANADIENNE DIVERSIFIÉE DANS LES MÉDIAS

Nous possédons un vaste portefeuille d'actifs de médias, qui comprend principalement :

- des actifs de divertissement et de médias sportifs, comme Sportsnet et les Blue Jays de Toronto;
- notre contrat national exclusif de 12 ans avec la LNH, soit jusqu'à la saison 2025-2026;
- des actifs de télédiffusion et de radiodiffusion de premier plan;
- des services d'achat multiplateformes télévisés et en ligne;
- des médias numériques.

RÉSULTATS FINANCIERS DE MEDIA

(en millions de dollars, sauf les marges)	Exercices clos les 31 décembre		
	2020	2019	Variation en %
Produits	1 606	2 072	(22)
Charges opérationnelles	1 555	1 932	(20)
BAlIA ajusté	51	140	(64)
Marge du BAlIA ajusté	3,2 %	6,8 %	(3,6)pts
Dépenses d'investissement	79	102	(23)

La COVID-19 a eu un effet important sur les résultats de notre secteur Media pour l'exercice considéré, qui se sont ressentis de la suspension des activités sportives des ligues majeures de la mi-mars jusqu'au début du troisième trimestre et du report subséquent du lancement de la saison 2020-2021 de la LNH et de la NBA qui commence normalement au début du quatrième trimestre.

PRODUITS

Les produits de Media proviennent des sources suivantes :

- les ventes de publicité dans l'ensemble de ses propriétés de télédiffusion, de radiodiffusion et de médias numériques;
- les abonnements aux produits de télévision et à ceux offerts par contournement;
- les ventes de billets, la redistribution de fonds et d'autres distributions de la ligue majeure de baseball et les ventes des concessions;
- la vente de produits aux particuliers.

Les produits ont reculé de 22 % au cours de l'exercice considéré en raison des facteurs suivants :

- la baisse des produits provenant des événements sportifs à cause de la COVID-19;
- la baisse des produits tirés des jours de match des Blue Jays de Toronto étant donné que les amateurs n'avaient pas le droit d'assister aux matchs pendant la COVID-19;
- la suspension des activités sportives de toutes ligues majeures de la mi-mars jusqu'au troisième trimestre;
- le report du lancement de la saison 2020-2021 de la LNH et de la NBA;
- la diminution des produits tirés de la publicité par suite du ralentissement du marché publicitaire.

CHARGES OPÉRATIONNELLES

Les charges opérationnelles de Media se répartissent en quatre catégories principales :

- le coût du contenu diffusé, y compris de la programmation sportive et de la production;
- la rémunération des joueurs des Blue Jays de Toronto;
- le coût des marchandises vendues;
- toutes les autres charges engagées pour exercer les activités sur une base quotidienne.

Les charges opérationnelles ont diminué de 20 % au cours de l'exercice considéré, en raison de l'incidence des facteurs suivants :

- la diminution des coûts liés aux événements sportifs par suite de la COVID-19, notamment :
 - les coûts de programmation et de production, moins élevés en raison du report du lancement de la saison 2020-2021 de la LNH et de la NBA;
 - les salaires des joueurs des Blue Jays de Toronto et les coûts des jours de match, moins élevés en raison de l'abrègement de la saison;
- le repli des charges opérationnelles générales découlant de la réduction des activités opérationnelles et d'autres mesures de réduction des coûts.

BAlIA AJUSTÉ

Le recul de 64 % du BAlIA ajusté pour l'exercice considéré est le résultat des variations des produits et des charges décrites plus haut.

DÉPENSES D'INVESTISSEMENT

Les dépenses d'investissement comprennent les coûts liés à l'acquisition et à la mise en service d'immobilisations corporelles. Les activités ayant trait aux télécommunications nécessitent des investissements importants et soutenus, y compris des investissements dans de nouvelles technologies et dans l'expansion de la couverture géographique et de la capacité. Les dépenses liées à l'acquisition de licences d'utilisation de spectre et aux entrées d'actifs au titre de droits d'utilisation ne figurent pas dans les dépenses d'investissement et n'entrent pas dans le calcul des flux de trésorerie disponibles ou de l'intensité du capital. Il y a lieu de se reporter aux rubriques « Gestion de nos liquidités et de nos ressources financières », « Indicateurs clés de performance » et « Mesures non conformes aux PCGR et mesures de la performance complémentaires » pour en savoir davantage.

Les dépenses d'investissement sont importantes et ont une incidence significative sur nos flux de trésorerie. C'est pourquoi la direction se concentre sur leur planification, leur financement et leur gestion. Nous sommes d'avis que cette mesure rend mieux compte du coût des immobilisations corporelles pour une période donnée et représente une mesure plus simple aux fins de comparaison entre deux périodes.

(en millions de dollars, sauf l'intensité du capital)	Exercices clos les 31 décembre		
	2020	2019	Variation en %
Sans-fil	1 100	1 320	(17)
Cable	940	1 153	(18)
Media	79	102	(23)
Siège social	193	232	(17)
Dépenses d'investissement ¹	2 312	2 807	(18)
Intensité du capital ²	16,6 %	18,6 %	(2,0)pts

¹ Comprend les entrées d'immobilisations corporelles, déduction faite du produit de la sortie, et ne tiennent pas compte des dépenses liées aux licences d'utilisation de spectre ni des entrées d'actifs au titre de droits d'utilisation.

² Selon la définition fournie. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Indicateurs clés de performance ».

Nos dépenses d'investissement consolidées ont diminué de 18 % pour l'exercice considéré. La plus grande partie de cette baisse s'explique par le nombre réduit d'installations résidentielles, le report de projets dont l'exécution a été retardée à cause de la pandémie, la réduction de coûts découlant de l'instauration de processus d'installation par l'utilisateur dans notre secteur Cable et d'autres mesures globales d'organisation rationnelle des activités, comme le démontrent nos ratios améliorés d'intensité du capital. Malgré ce recul global, nous continuons d'accorder la priorité aux dépenses d'investissement pour soutenir notre stratégie à long terme, notamment l'expansion de notre réseau 5G et notre plan d'action visant le service résidentiel branché.

SANS-FIL

Les dépenses d'investissement de Sans-fil pour l'exercice à l'étude, quoique moins élevées que celles de 2019, reflètent les investissements inlassablement consentis dans nos réseaux. Nous avons continué d'étendre notre réseau LTE grâce à des investissements dans la technologie 4.5G qui est aussi prête pour la 5G, et nous avons poursuivi les travaux de déploiement de la 5G sur la bande de 600 MHz et d'autres bandes pour étendre notre réseau 5G à plus de 170 villes et municipalités.

CABLE

La diminution des dépenses d'investissement de Cable pour l'exercice considéré découle de la diminution du nombre d'installations résidentielles pendant la COVID-19 et de la baisse des achats de matériel installé chez l'abonné. Nous avons toujours l'objectif de rentabiliser les investissements et d'améliorer l'intensité du capital, tout en accordant la priorité aux dépenses d'investissement par la poursuite de la mise à niveau de notre infrastructure de réseau au moyen du déploiement additionnel de fibre optique, notamment les réseaux de distribution par fibre optique jusqu'au domicile et par fibre optique jusqu'au point de concentration. Les mises à niveau viendront réduire le nombre de foyers branchés par nœud et intégreront les technologies les plus récentes qui contribueront à procurer plus de bande passante et une expérience client encore plus fiable, à mesure que nous réalisons notre plan d'action visant le service résidentiel branché.

MEDIA

La diminution des dépenses d'investissement au cours de l'exercice considéré découle principalement de la baisse des investissements consacrés au stade des Blues Jays de Toronto et aux installations connexes cette année, laquelle a été contrebalancée dans une certaine mesure par une hausse des dépenses d'investissement consacrées à l'infrastructure des TI et de diffusion.

SIÈGE SOCIAL

La diminution des dépenses d'investissement du siège social pour l'exercice à l'étude découle de la baisse des investissements consentis dans nos installations immobilières, facteur en partie contrebalancé par une augmentation des investissements consacrés à l'infrastructure de TI.

INTENSITÉ DU CAPITAL

L'intensité du capital a diminué pour l'exercice considéré par suite de la baisse des dépenses d'investissement résultant des mesures de rationalisation des coûts du capital, en partie contrebalancée par la réduction des produits expliquée ci-dessus.

REVUE DE LA PERFORMANCE CONSOLIDÉE

La présente rubrique analyse notre bénéfice net ainsi que d'autres charges qui n'ont pas été analysées au préalable.

(en millions de dollars)	Exercices clos les 31 décembre		
	2020	2019	Variation en %
BAlIA ajusté ¹	5 857	6 212	(6)
Déduire (ajouter) :			
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	2 618	2 488	5
Frais de restructuration, coûts d'acquisition et autres charges	185	139	33
Charges financières	881	840	5
Autres charges (produits)	1	(10)	n. s.
Charge d'impôt sur le résultat	580	712	(19)
Bénéfice net	1 592	2 043	(22)

n. s. – non significatif

¹ Le BAlIA ajusté est une mesure non conforme aux PCGR qui ne doit pas être considérée comme un substitut ou une solution de rechange aux mesures conformes aux PCGR. Cette mesure n'est pas définie en vertu des IFRS et n'a pas de signification normalisée et, par conséquent, sa fiabilité à des fins de comparaison avec les résultats d'autres sociétés est incertaine. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Mesures non conformes aux PCGR et mesures de la performance complémentaires » pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de cette mesure et sur la façon dont nous la calculons.

BAlIA AJUSTÉ

Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Principales variations des résultats financiers par rapport à 2019 » pour obtenir une analyse de la hausse du BAlIA ajusté de l'exercice considéré.

AMORTISSEMENTS DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET INCORPORELLES

(en millions de dollars)	Exercices clos les 31 décembre		
	2020	2019	Variation en %
Amortissement des immobilisations corporelles	2 390	2 297	4
Amortissement des actifs au titre de droits d'utilisation	217	175	24
Amortissement des immobilisations incorporelles	11	16	(31)
Amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles, montant total	2 618	2 488	5

Le montant total des amortissements a augmenté au cours de l'exercice considéré, en dépit de la baisse des dépenses d'investissement en 2020, en raison principalement de l'effet cumulatif de l'accroissement des dépenses d'investissement et d'entrées dans les actifs au titre de droits d'utilisation au cours des dernières années. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Dépenses d'investissement » pour en savoir plus à ce sujet.

FRAIS DE RESTRUCTURATION, COÛTS D'ACQUISITION ET AUTRES CHARGES

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, nous avons engagé 185 millions de dollars (139 millions de dollars en 2019) en frais de restructuration, coûts d'acquisition et autres charges. En 2020, ces charges comprennent essentiellement les coûts de rémunération supplémentaires et temporaires et d'autres coûts occasionnés par la COVID-19 ainsi que les indemnités de départ liées à la restructuration ciblée de notre effectif. En 2019, ces charges se composaient principalement d'indemnités de départ liées à la restructuration ciblée de nos effectifs, de frais de résiliation de contrats et d'autres coûts.

CHARGES FINANCIÈRES

(en millions de dollars)	Exercices clos les 31 décembre		
	2020	2019	Variation en %
Intérêts sur les emprunts ¹	780	746	5
Intérêts sur les obligations locatives	70	61	15
Intérêts sur les passifs au titre des avantages postérieurs à l'emploi	13	11	18
Perte liée aux remboursements sur la dette à long terme	-	19	(100)
Perte (profit) de change	107	(79)	n. s.
Variation de la juste valeur des instruments dérivés	(97)	80	n. s.
Intérêts inscrits à l'actif	(19)	(19)	-
Autres	27	21	29
Total des charges financières	881	840	5

¹ Les intérêts sur les emprunts comprennent les intérêts sur les emprunts à court terme et la dette à long terme.

L'augmentation de 5 % des charges financières de l'exercice à l'étude s'explique principalement par la hausse des intérêts sur les emprunts causée par les facteurs suivants :

- l'accroissement de l'encours de la dette par suite des émissions de titres d'emprunt effectuées au cours de l'exercice précédent;
- facteur partiellement compensé par la baisse du coût moyen pondéré des emprunts figurant dans l'encours de la dette.

Perte liée aux remboursements sur la dette à long terme

En 2019, nous avons comptabilisé une perte de 19 millions de dollars liée aux remboursements sur la dette à long terme, ce qui reflète le paiement des primes de remboursement liées au remboursement de billets de premier rang à 4,7 % de 900 millions de dollars effectué en novembre 2019, billets qui autrement seraient arrivés à échéance en septembre 2020.

Change et variation de la juste valeur des instruments dérivés

En 2020, nous avons comptabilisé des pertes de change nettes de 107 millions de dollars (profits nets de 79 millions de dollars en 2019). Ces pertes et profits découlaient essentiellement des emprunts au titre de notre programme de papier commercial libellé en dollars américains.

Ces pertes de change (profits de change en 2019) ont été contrées en majeure partie par le profit de 97 millions de dollars lié à la variation de la juste valeur des instruments dérivés (perte de 80 millions de dollars en 2019) attribuable essentiellement aux

dérivés liés à la dette non désignés comme couvertures à des fins comptables que nous avons utilisés pour contrebalancer le risque de change lié à ces emprunts libellés en dollars américains.

Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Gestion de nos liquidités et de nos ressources financières » pour en savoir davantage sur notre dette et sur les charges financières connexes.

CHARGE D'IMPÔT SUR LE RÉSULTAT

Le tableau présenté ci-après fait état des écarts entre la charge d'impôt sur le résultat calculée en appliquant le taux d'impôt prévu par la loi au bénéfice avant impôt sur le résultat et la charge d'impôt sur le résultat réelle pour l'exercice.

(en millions de dollars, sauf les taux d'impôt)	Exercices clos les 31 décembre	
	2020	2019
Taux d'impôt prévu par la loi	26,6 %	26,7 %
Bénéfice avant la charge d'impôt sur le résultat	2 172	2 755
Charge d'impôt sur le résultat calculée	578	736
Augmentation (diminution) de la charge d'impôt découlant de ce qui suit :		
Partie non déductible des pertes au titre des placements comptabilisés selon la méthode de la mise en équivalence	10	7
Ajustement d'impôt sur le résultat, modification des lois fiscales	(3)	(23)
Tranche non imposable des gains en capital	—	(2)
Autres éléments	(5)	(6)
Total de la charge d'impôt sur le résultat	580	712
Taux d'impôt effectif	26,7 %	25,8 %
Impôt sur le résultat en trésorerie payé	418	400

Le taux d'impôt effectif de la Société s'est situé à 26,7 % pour l'exercice considéré, contre 25,8 % pour 2019. Le taux d'impôt effectif pour 2020 se rapprochait du taux d'impôt prévu par la loi.

L'impôt sur le résultat en trésorerie payé au cours de l'exercice à l'étude a augmenté principalement en raison du calendrier des versements d'acomptes provisionnels. Le fait que nous sommes passés à un modèle d'entreprise axé sur le financement d'appareils nous a amenés à comptabiliser plus tôt les produits tirés du matériel aux fins du calcul de l'impôt. Par conséquent, nous nous attendons à ce que l'impôt sur le résultat en trésorerie pour 2021 augmente encore, soit d'environ 300 millions de dollars de plus, surtout au cours du premier trimestre, à cause de nos derniers acomptes provisionnels pour 2020.

BÉNÉFICE NET

Le bénéfice net a reculé de 22 % par rapport à celui de l'exercice précédent. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Principales variations des résultats financiers par rapport à 2019 » pour un complément d'information.

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	Exercices clos les 31 décembre		
	2020	2019	Variation en %
Bénéfice net	1 592	2 043	(22)
Bénéfice de base par action	3,15 \$	3,99 \$	(21)
Bénéfice dilué par action	3,13 \$	3,97 \$	(21)

RÉSULTAT NET AJUSTÉ

Le résultat net ajusté a été moins élevé de 19 % comparativement à celui de 2019, principalement en raison de la diminution du BAIIA ajusté, de l'augmentation des amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles et des charges financières plus élevées.

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	Exercices clos les 31 décembre		
	2020	2019	Variation en %
BAIIA ajusté ¹	5 857	6 212	(6)
Déduire (ajouter) :			
Amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	2 618	2 488	5
Charges financières ²	881	821	7
Autres charges (produits)	1	(10)	n. s.
Charge d'impôt sur le résultat ³	632	778	(19)
Résultat net ajusté ¹	1 725	2 135	(19)
Résultat par action de base ajusté ¹	3,42 \$	4,17 \$	(18)
Résultat par action dilué ajusté ¹	3,40 \$	4,15 \$	(18)

¹ Le BAIIA ajusté, le résultat net ajusté et le résultat par action de base et dilué ajusté sont des mesures non conformes aux PCGR qui ne doivent pas être considérées comme des substituts ou des solutions de rechange aux mesures conformes aux PCGR. Ces mesures ne sont pas définies en vertu des IFRS et n'ont pas de signification normalisée et, par conséquent, leur fiabilité à des fins de comparaison avec les résultats d'autres sociétés est incertaine. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Mesures non conformes aux PCGR et mesures de la performance complémentaires » pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ces mesures et sur la façon dont nous les calculons.

² Les charges financières présentées ci-dessus ne tiennent pas compte de la perte de 19 millions de dollars liée aux remboursements sur la dette à long terme pour l'exercice clos le 31 décembre 2019.

³ La charge d'impôt sur le résultat présentée ci-dessus ne tient pas compte d'un recouvrement de 49 millions de dollars (43 millions de dollars en 2019) pour l'exercice clos le 31 décembre 2020 lié à l'incidence fiscale des éléments ajustés. Elle exclut également un recouvrement de 3 millions de dollars découlant de changements apportés aux lois fiscales pour l'exercice clos le 31 décembre 2020 (23 millions de dollars en 2019).

MEMBRES DU PERSONNEL

Les salaires et avantages du personnel représentent une part significative des charges de la Société. Au 31 décembre 2020, la Société comptait environ 23 500 employés (25 300 en 2019) dans l'ensemble de ses groupes opérationnels, y compris les services partagés et le siège social. Le total des salaires et avantages du

personnel pour les membres du personnel à temps plein et à temps partiel en 2020 s'est chiffré à 1 847 millions de dollars (2 005 millions de dollars en 2019).

RÉSULTATS DE L'EXERCICE 2019 COMPARATIVEMENT À CEUX DE 2018

(en millions de dollars, sauf les marges)	Exercices clos les 31 décembre		
	2019 ¹	2018 ¹	Variation en %
Produits			
Sans-fil	9 250	9 200	1
Cable	3 954	3 932	1
Media	2 072	2 168	(4)
Éléments relevant du siège social et éliminations intersociétés ²	(203)	(204)	—
Produits	15 073	15 096	—
Total des produits tirés des services ²	12 965	12 974	—
BAlIA ajusté ³			
Sans-fil	4 345	4 090	6
Cable	1 919	1 874	2
Media	140	196	(29)
Éléments relevant du siège social et éliminations intersociétés	(192)	(177)	8
BAlIA ajusté ³	6 212	5 983	4
Marge du BAlIA ajusté ³	41,2 %	39,6 %	1,6 pt
Bénéfice net	2 043	2 059	(1)
Résultat net ajusté ³	2 135	2 241	(5)

¹ Nous avons adopté l'IFRS 16 au 1^{er} janvier 2019; l'incidence de cette norme est incluse dans nos résultats de façon prospective à compter de cette date. Les résultats de 2018 n'ont pas été retraités par suite de ce changement. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Méthodes comptables ».

² Selon la définition fournie. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Indicateurs clés de performance ».

³ Le BAlIA ajusté, la marge du BAlIA ajusté et le résultat net ajusté sont des mesures non conformes aux PCGR qui ne doivent pas être considérées comme des substituts ou des solutions de rechange aux mesures conformes aux PCGR. Ces mesures ne sont pas définies en vertu des IFRS et n'ont pas de signification normalisée et, par conséquent, leur fiabilité à des fins de comparaison avec les résultats d'autres sociétés est incertaine. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Mesures non conformes aux PCGR et mesures de la performance complémentaires » pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ces mesures et sur la façon dont nous les calculons.

Produits

Les produits consolidés étaient restés stables en 2019, soutenus par la croissance de 1 % des produits des secteurs Sans-fil et Cable, laquelle avait été contrée par une baisse de 4 % de ceux du secteur Media.

La croissance du secteur Sans-fil était attribuable au fait que nous avons continué de monétiser la demande grandissante à l'égard des données au cours du premier semestre de l'exercice ainsi qu'à notre approche disciplinée de gestion des abonnés. La croissance avait été atténuée par une diminution des produits tirés des frais d'utilisation excédentaire (imputable à l'adoption plus rapide que prévu par les abonnés des forfaits de données illimitées Infini de Rogers) et par la concurrence de plus en plus forte qui s'était livrée sur le marché pendant le deuxième semestre de 2019.

Les produits de Cable avaient augmenté de 1 % sous l'effet de la croissance des produits tirés des services d'accès Internet découlant de la migration générale des clients vers des services d'accès Internet offrant des vitesses et des capacités d'utilisation supérieures, annulée en partie par le recul du nombre d'abonnés aux anciens services de télévision et l'incidence des forfaits de téléphonie à tarifs réduits.

Les produits tirés de Media avaient diminué de 4 % en raison de la vente de notre division de l'édition au cours de l'exercice et de la baisse des produits provenant des Blue Jays de Toronto, par suite surtout d'une distribution versée par la ligue majeure de baseball en 2018, facteurs en partie compensés par l'augmentation des produits tirés de Sportsnet et de Today's Shopping Choice. Exclusion faite de la vente de notre division de l'édition et de la distribution versée par la ligue majeure de baseball l'an dernier, les produits de Media auraient augmenté de 1 % pour l'exercice considéré.

BAlIA ajusté

Le BAlIA ajusté consolidé s'était accru en 2019 pour se chiffrer à 6 212 millions de dollars, rendant compte des hausses de Sans-fil et de Cable. Le BAlIA ajusté de Sans-fil avait progressé de 6 % sous l'effet de l'adoption de l'IFRS 16, qui avait compté pour environ 4 % de la croissance globale du secteur, et de la mise en application de diverses mesures de réduction des coûts et d'amélioration de la productivité. Le BAlIA ajusté de Cable avait augmenté de 2 % en 2019 en raison de la forte croissance des produits tirés des services d'accès Internet et de diverses mesures de réduction des coûts. Le BAlIA ajusté de Media avait diminué de 29 %, essentiellement à cause de la baisse des produits mentionnée ci-dessus.

Bénéfice net et résultat net ajusté

Le bénéfice net et le résultat net ajusté avaient tous les deux diminué en 2019 sous l'effet surtout de la hausse des amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles et des charges financières, en partie compensée par la hausse du BAlIA ajusté. Le bénéfice net avait diminué, passant de 2 059 millions de dollars en 2018 à 2 043 millions de dollars en 2019, et le résultat net ajusté avait affiché lui aussi une baisse, passant de 2 241 millions de dollars en 2018 à 2 135 millions de dollars en 2019.

RÉSULTATS TRIMESTRIELS

Le tableau qui suit présente les résultats financiers consolidés trimestriels et les indicateurs clés de performance pour les exercices 2020 et 2019.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS TRIMESTRIELS

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	2020					2019				
	Exercice complet	T4	T3	T2	T1	Exercice complet	T4	T3	T2	T1
Produits										
Sans-fil	8 530	2 291	2 228	1 934	2 077	9 250	2 493	2 324	2 244	2 189
Cable	3 946	1 019	988	966	973	3 954	987	994	997	976
Media	1 606	409	489	296	412	2 072	530	483	591	468
Éléments relevant du siège social et éliminations intersociétés	(166)	(39)	(40)	(41)	(46)	(203)	(58)	(47)	(52)	(46)
Total des produits	13 916	3 680	3 665	3 155	3 416	15 073	3 952	3 754	3 780	3 587
Total des produits tirés des services ¹	11 955	3 023	3 086	2 797	3 049	12 965	3 244	3 233	3 345	3 143
BAlIA ajusté										
Sans-fil	4 067	1 034	1 089	918	1 026	4 345	1 064	1 138	1 128	1 015
Cable	1 935	520	508	454	453	1 919	497	499	478	445
Media	51	82	89	(35)	(85)	140	22	130	72	(84)
Éléments relevant du siège social et éliminations intersociétés	(196)	(46)	(48)	(43)	(59)	(192)	(53)	(55)	(43)	(41)
BAlIA ajusté ²	5 857	1 590	1 638	1 294	1 335	6 212	1 530	1 712	1 635	1 335
Déduire (ajouter) :										
Amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	2 618	666	663	650	639	2 488	638	627	614	609
Frais de restructuration, coûts d'acquisition et autres charges	185	73	49	42	21	139	38	42	39	20
Charges financières	881	228	219	214	220	840	230	215	206	189
Autres charges (produits)	1	2	6	7	(14)	(10)	(12)	16	(1)	(13)
Bénéfice net avant la charge d'impôt sur le résultat	2 172	621	701	381	469	2 755	636	812	777	530
Charge d'impôt sur le résultat	580	172	189	102	117	712	168	219	186	139
Bénéfice net	1 592	449	512	279	352	2 043	468	593	591	391
Bénéfice par action										
De base	3,15 \$	0,89 \$	1,01 \$	0,55 \$	0,70 \$	3,99 \$	0,92 \$	1,16 \$	1,15 \$	0,76 \$
Dilué(e)	3,13 \$	0,89 \$	1,01 \$	0,54 \$	0,68 \$	3,97 \$	0,92 \$	1,14 \$	1,15 \$	0,76 \$
Bénéfice net	1 592	449	512	279	352	2 043	468	593	591	391
Ajouter (déduire) :										
Frais de restructuration, coûts d'acquisition et autres charges	185	73	49	42	21	139	38	42	39	20
Perte liée aux remboursements sur la dette à long terme	-	-	-	-	-	19	19	-	-	-
Incidence fiscale des éléments susmentionnés	(49)	(19)	(13)	(11)	(6)	(43)	(14)	(13)	(10)	(6)
Ajustement d'impôt sur le résultat, modification des lois fiscales	(3)	(3)	-	-	-	(23)	-	-	(23)	-
Résultat net ajusté ²	1 725	500	548	310	367	2 135	511	622	597	405
Résultat par action ajusté ²										
De base	3,42 \$	0,99 \$	1,09 \$	0,61 \$	0,73 \$	4,17 \$	1,00 \$	1,22 \$	1,17 \$	0,79 \$
Dilué	3,40 \$	0,99 \$	1,08 \$	0,60 \$	0,71 \$	4,15 \$	1,00 \$	1,19 \$	1,16 \$	0,78 \$
Dépenses d'investissement	2 312	656	504	559	593	2 807	791	657	742	617
Entrées de trésorerie liées aux activités opérationnelles	4 321	947	986	1 429	959	4 526	1 166	1 305	1 057	998
Flux de trésorerie disponibles ²	2 366	568	868	468	462	2 278	497	767	609	405

¹ Selon la définition fournie. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Indicateurs clés de performance ».

² Le BAlIA ajusté, le résultat net ajusté, le résultat par action de base et dilué ajusté et les flux de trésorerie disponibles sont des mesures non conformes aux PCGR qui ne doivent pas être considérées comme des substituts ou des solutions de rechange aux mesures conformes aux PCGR. Ces mesures ne sont pas définies en vertu des IFRS et n'ont pas de signification normalisée et, par conséquent, leur fiabilité à des fins de comparaison avec les résultats d'autres sociétés est incertaine. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Mesures non conformes aux PCGR et mesures de la performance complémentaires » pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ces mesures et sur la façon dont nous les calculons.

RÉSULTATS DU QUATRIÈME TRIMESTRE DE 2020

L'analyse des résultats de la présente section compare le quatrième trimestre de 2020 avec le quatrième trimestre de 2019.

Produits

Le total des produits a fléchi de 7 % au quatrième trimestre, en grande partie sous l'effet d'une baisse de 8 % des produits tirés des services de Sans-fil.

La diminution des produits tirés des services de Sans-fil s'explique principalement par la baisse des produits tirés des services d'itinérance découlant des restrictions imposées aux voyages internationaux pendant la COVID-19, ainsi que par le recul des produits tirés de l'utilisation excédentaire des données découlant essentiellement de l'adoption progressive de nos forfaits de données illimitées Infini de Rogers. Les produits tirés du matériel de Sans-fil ont baissé par suite de la diminution des ajouts bruts d'abonnés et du nombre de rehaussements d'appareils par les abonnés existants pendant la COVID-19.

Les produits de Cable ont augmenté de 3 % au quatrième trimestre grâce au fait que les abonnés ont délaissé nos anciens services d'accès Internet pour passer à la gamme Élan, aux modifications de la tarification des services et à la discipline à laquelle nous nous sommes astreints.

Les produits de Media ont baissé de 23 % au cours du quatrième trimestre, en raison surtout du report du lancement de la saison 2020-2021 de la LNH et de la NBA, qui commence normalement au début du quatrième trimestre, et du ralentissement du marché publicitaire par suite de la COVID-19, ce qui a été contrebalancé en partie par la hausse des produits tirés de Today's Shopping Choice.

BAIIA ajusté et marges

Au quatrième trimestre, le BAIIA ajusté consolidé a augmenté de 4 % et la marge du BAIIA ajusté a progressé de 450 points de base.

Le BAIIA ajusté de Sans-fil a reculé de 3 %, surtout en raison du contrecoup de la baisse des produits susmentionnée; ce facteur a été compensé en partie par la tendance à faire financer les appareils, ce qui a amélioré de façon importante la marge dégagée sur les produits tirés du matériel du secteur Sans-fil, et les diverses mesures de réduction des coûts. La marge du BAIIA ajusté sur les produits tirés des services s'est donc établie à 63,2 %, soit une hausse de 370 points de base par rapport au trimestre correspondant de l'exercice précédent.

Le BAIIA ajusté de Cable a augmenté de 5 % au quatrième trimestre, essentiellement grâce à la hausse des produits tirés des services, mentionnée ci-dessus. Ces facteurs ont donné une marge de 51,0 %, en hausse de 60 points de base par rapport à l'exercice précédent.

Le BAIIA ajusté de Media a augmenté de 60 millions de dollars au cours du quatrième trimestre, en raison principalement d'une baisse des charges de programmation et de production attribuable au report du lancement de la saison des ligues majeures du sport professionnel en regard des produits tirés des abonnements qui n'ont pas fléchi, et du repli des charges opérationnelles générales découlant de la réduction des activités opérationnelles et des mesures de réduction des coûts, ce qui a

été atténué par une baisse des produits, comme il a été mentionné plus haut. La marge s'est établie à 20,0 %.

Bénéfice net et résultat net ajusté

Le bénéfice net et le résultat net ajusté pour le quatrième trimestre ont diminué de 4 % et de 2 %, respectivement, à cause surtout de la hausse des amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles, annulée en partie par la hausse du BAIIA ajusté.

TENDANCES TRIMESTRIELLES ET CARACTÈRE SAISONNIER

Nos résultats opérationnels varient généralement d'un trimestre à l'autre en raison des changements de conjoncture économique et des fluctuations saisonnières, notamment, touchant chacun de nos secteurs à présenter. Cela signifie que les résultats d'un trimestre ne sont pas nécessairement représentatifs des résultats d'un trimestre ultérieur. Les activités de Sans-fil, de Cable et de Media comportent des aspects saisonniers, ainsi que certaines tendances historiques, qui leur sont propres.

Outre les fluctuations saisonnières habituelles de nos activités, la COVID-19 a eu une incidence considérable sur nos résultats opérationnels en 2020, analysés ci-dessous. Les produits tirés des services d'itinérance du secteur Sans-fil ont diminué à cause d'une baisse des déplacements effectués par les clients en raison des restrictions de voyage imposées partout dans le monde. Le secteur Media a été particulièrement touché :

- les ligues majeures du sport professionnel ont reporté les compétitions prévues pour la saison 2019-2020 pendant la période de mars à juillet 2020 et la période pendant laquelle les compétitions ont pu être disputées à nouveau a été écourtée, soit de juillet à septembre 2020, si bien que certains produits et charges liés aux sports, comme l'amortissement des droits de programmation, ont dû être comptabilisés plus tard que d'habitude au cours de l'exercice;
- la NBA et la LNH ont reporté l'amorce de la saison 2020-2021 à la fin de décembre 2020 et au début de janvier 2021, de sorte que certains produits et charges liés aux sports qui sont normalement comptabilisés au quatrième trimestre ne l'ont pas été.

Nous nous attendons à ce que la COVID-19 continue d'avoir un effet sur nos résultats opérationnels en 2021, et une incertitude persistante plane au sujet de la durée de la COVID-19 et de ses répercussions éventuelles.

D'autres fluctuations du bénéfice net d'un trimestre à l'autre peuvent également être attribuées aux pertes liées aux remboursements sur la dette, aux profits et pertes de change, à la variation de la juste valeur des instruments dérivés, aux autres produits et charges, à la dépréciation d'actifs ainsi qu'aux variations de la charge d'impôt sur le résultat.

Sans-fil

Les tendances qui influent sur les produits et le BAIIA ajusté de Sans-fil sont les suivantes :

- l'augmentation du nombre d'abonnés aux services sans fil;
- l'utilisation accrue des services sans fil de transmission des données;
- la hausse des produits tirés du matériel sans fil découlant du fait que de plus en plus de clients optent pour le financement de leurs appareils à valeur plus élevée et de l'activité promotionnelle

ordonnée continue qui contribue à l'amélioration des marges sur le matériel;

- un taux d'attrition moindre des services postpayés, qui commencent selon nous à refléter les effets de nos efforts d'amélioration du service à la clientèle;
- la baisse des produits tirés de l'utilisation excédentaire des données entraînée par le nombre grandissant de clients qui adoptent nos forfaits illimités.

Le BAIIA ajusté de Sans-fil est également tributaire des tendances comme l'augmentation des coûts des services découlant du nombre grandissant d'abonnés.

Nous continuons à cibler une croissance interne des abonnés aux services postpayés générant des produits plus élevés, comme en témoigne la proportion toujours plus grande d'abonnés aux services postpayés par rapport aux abonnés aux services prépayés. Nous avons conservé un équilibre relatif entre le nombre d'abonnés aux services postpayés et aux services prépayés. Les forfaits de services prépayés se dotent de caractéristiques semblables à celles des forfaits de services postpayés typiques. Nous pensons que cette évolution procure aux consommateurs un choix élargi en ce qui a trait aux services prépayés ou postpayés. La croissance de notre clientèle au fil du temps a donné lieu à des coûts plus élevés au titre du service à la clientèle, de la fidélisation et du recouvrement; toutefois, la majeure partie de ces augmentations de coûts a été annulée par des gains d'efficacité opérationnelle.

Les résultats opérationnels de Sans-fil fluctuent selon le moment auquel nous engageons des dépenses de commercialisation et de promotion et par suite d'une augmentation des ajouts d'abonnés et des subventions connexes, qui donnent lieu à une augmentation des coûts d'acquisition d'abonnés et des frais de mise en service connexes, généralement aux troisième et quatrième trimestres. Cependant, les périodes où l'activité est plus grande peuvent avoir une incidence défavorable sur les taux d'attrition des abonnés en raison de l'intensification de la concurrence. C'est aux troisième et quatrième trimestres que se manifestent des volumes d'activité plus élevés liés aux comportements saisonniers en matière de consommation que l'on attribue à la rentrée scolaire et à la période des Fêtes. Des offres promotionnelles énergiques sont souvent présentées pendant ces périodes et ont une incidence sur les résultats au chapitre du nombre d'abonnés. En revanche, les ajouts d'abonnés ont tendance à être moins nombreux au premier trimestre.

Le lancement de nouveaux appareils sans fil populaires peut aussi influencer sur l'activité des abonnés. Le lancement d'appareils très attendus se produit en général à l'automne. Les produits tirés des services d'itinérance de Sans-fil dépendent, eux, des volumes de déplacements des clients et du moment où ils les font, qui dépendent à leur tour du cours de change du dollar canadien et de la conjoncture économique d'ensemble.

Cable

Les principales tendances qui influent sur les produits tirés des services de Cable sont les suivantes :

- la hausse des frais d'abonnement à Internet, les clients passant de plus en plus à des services offrant des vitesses supérieures, dont ceux à utilisation illimitée;
- les clients qui adoptent le service Télé Élan;

- les augmentations généralisées de la tarification des services;
- l'abandon progressif par les clients d'affaires des services traditionnels hors réseau à marge inférieure de transmission de la voix interurbains et des données au profit des services de prochaine génération à marge supérieure et des activités des centres de données;
- facteurs contrebalancés en partie par des réductions du nombre d'abonnés aux anciens services de télévision et de téléphonie au profit de la concurrence;
- le passage, par certains abonnés aux services de télévision, à des forfaits de services plus limités;
- l'augmentation moins marquée de l'utilisation de nos produits et services étant donné que les forfaits de services regroupent de plus en plus de fonctions comme l'utilisation illimitée ou un plus grand nombre de canaux de télédiffusion.

Les principales tendances qui influent sur le BAIIA ajusté de Cable sont les suivantes :

- la hausse des marges opérationnelles liées à Internet sous l'effet de la migration vers des services d'accès Internet au détriment de la télédiffusion conventionnelle;
- le passage à l'installation en libre-service pour la plupart des produits de Cable;
- facteurs annulés en partie par l'augmentation des frais des fournisseurs de contenu de premier ordre pour les services de télévision en raison du regroupement de plus d'offres à valeur ajoutée dans les produits du secteur Cable.

Les résultats opérationnels de Cable sont soumis à de légères fluctuations saisonnières sur le plan des mises en service ou hors service résultant habituellement :

- du déménagement des étudiants des collèges et universités habitant dans des résidences pour étudiants, qui déménagent au début du deuxième trimestre et se désabonnent ou qui emménagent à la fin du troisième trimestre et s'abonnent à la câblodistribution;
- des clients qui se désabonnent temporairement pendant des vacances prolongées ou pendant des déplacements saisonniers;
- de nos activités de commercialisation ciblées que nous menons habituellement au quatrième trimestre.

Les résultats opérationnels de Cable suivent aussi les tendances en matière de désabonnement et de réduction des services, ce qui a donné lieu à une baisse du nombre d'abonnés qui recourent à la câblodistribution pour regarder la télévision et à moins de clients qui s'abonnent aux services de télévision. Par ailleurs, la tendance à utiliser des produits sans fil, Internet ou les médias sociaux au lieu de produits de téléphonie résidentielle traditionnels a entraîné une diminution des abonnés aux services de téléphonie. En règle générale, les résultats de Cable rattachés aux clients d'affaires ne présentent pas d'aspects saisonniers particuliers.

Media

Les tendances qui influent sur les produits et le BAIIA ajusté de Media sont, en règle générale, le résultat :

- des fluctuations des conditions des marchés au chapitre de la consommation et de la publicité;
- de l'accroissement des tarifs d'abonnement;
- de la hausse des droits afférents à la diffusion de divertissement sportif, y compris les hausses prévues par notre accord de licence avec la LNH;

- un mouvement général des abonnés aux services de télévision vers la réduction des services et le désabonnement, tous fournisseurs confondus;
- de l'investissement soutenu dans la programmation télévisée spécialisée et aux heures de grande écoute se rapportant à nos réseaux de diffusion (comme Citytv) et à nos chaînes spécialisées (comme FX Canada).

Les fluctuations saisonnières découlent :

- de périodes au cours desquelles la demande des consommateurs s'accroît et de leur incidence sur l'évolution des cycles de la publicité et des ventes au détail connexes, qui tend à être plus marquée au quatrième trimestre sous l'effet des dépenses des Fêtes et moins marquée au premier trimestre;
- de la saison de la MLB, dont les effets sont les suivants :
 - les matchs sont disputés surtout au printemps, à l'été et à l'automne, soit généralement aux deuxième et troisième trimestres de l'exercice;
 - les produits tirés des ventes de billets le jour des matchs, de produits dérivés et de la publicité sont concentrés au printemps, à l'été et à l'automne, soit généralement aux deuxième et troisième trimestres de l'exercice, et les matchs hors saison régulière génèrent des produits publicitaires plus importants et des produits additionnels tirés des ventes de billets le jour des matchs et des ventes de produits dérivés lorsque les Blue Jays de Toronto font partie des séries éliminatoires, si c'est le cas;
 - les coûts de programmation et de production et les salaires des joueurs sont passés en charges en fonction du nombre de parties diffusées ou disputées, selon le cas;

- de la saison de la LNH, dont les effets sur la saisonnalité sont les suivants :

- les matchs de la saison régulière sont disputés surtout à l'automne et en hiver, soit aux premier et quatrième trimestres de l'exercice, tandis que ceux des séries éliminatoires sont concentrés au printemps, soit le deuxième trimestre de l'exercice. Nous nous attendons à une corrélation entre la qualité des produits et du résultat et la durée de la participation des équipes canadiennes aux séries éliminatoires;
- les coûts de programmation et de production sont passés en charges en fonction du calendrier de diffusion ou d'utilisation prévue des droits;
- les produits de publicité et les charges de programmation sont concentrés à l'automne, à l'hiver et au printemps, les matchs des séries éliminatoires générant des produits publicitaires plus importants.

Autres charges

Les amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles ont tendance à augmenter depuis quelques années par suite de l'accroissement de nos actifs amortissables, considérablement lié à l'expansion continue de nos réseaux sans fil et de câble. Cette hausse est due directement aux dépenses d'investissement accrues au cours d'exercices antérieurs, occasionnées par la mise à niveau de notre réseau sans fil, le lancement des services Télé Élan et Internet Gigabit Élan et l'ajout de la télévision 4K à notre réseau par câble. Nous prévoyons que les amortissements concorderont avec les dépenses d'investissement en cours et les entrées d'actifs au titre de droits d'utilisation.

SURVOL DE L'ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

ÉTATS CONSOLIDÉS DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Aux 31 décembre

(en millions de dollars)	2020	2019	Variation (en \$)	Variation (en %)	Explication des principales variations
Actifs					
Actifs courants					
Trésorerie et équivalents de trésorerie	2 484	494	1 990	n. s.	Se reporter à la rubrique « Gestion de nos liquidités et de nos ressources financières ».
Débiteurs ¹	2 856	2 376	480	20	Reflète principalement l'accroissement des créances liées au financement et le caractère saisonnier des activités.
Stocks	479	460	19	4	n. s.
Partie courante des actifs sur contrat	533	1 234	(701)	(57)	Rend compte de la migration de certaines offres vers des ententes de financement d'appareils.
Autres actifs courants ¹	516	452	64	14	n. s.
Partie courante des instruments dérivés	61	101	(40)	(40)	Reflète principalement la variation de la valeur de marché de nos dérivés liés aux capitaux propres par suite du recul du cours des actions sans droit de vote de catégorie B.
Total des actifs courants	6 929	5 117	1 812	35	
Immobilisations corporelles	14 018	13 934	84	1	n. s.
Immobilisations incorporelles	8 926	8 905	21	-	n. s.
Placements	2 536	2 830	(294)	(10)	Tient compte essentiellement de la diminution de la juste valeur de certains placements dans des sociétés ouvertes.
Instruments dérivés	1 378	1 478	(100)	(7)	Tient compte surtout des variations de la valeur de marché de certains dérivés liés à la dette par suite de fluctuations des taux d'intérêt au Canada et aux États-Unis et de l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain.
Créances liées au financement ¹	748	76	672	n. s.	Reflète une augmentation découlant de l'adoption marquée de forfaits de financement d'appareils et d'accessoires.
Autres actifs à long terme ¹	346	756	(410)	(54)	Rend compte d'une diminution des actifs sur contrat à mesure que se fait la migration de certaines offres vers des ententes de financement d'appareils.
Goodwill	3 973	3 923	50	1	n. s.
Total des actifs	38 854	37 019	1 835	5	
Passifs et capitaux propres					
Passifs courants					
Emprunts à court terme	1 221	2 238	(1 017)	(45)	Tient compte d'une diminution des emprunts effectués aux termes de notre programme de papier commercial libellé en dollars américains.
Créditeurs et charges à payer	2 714	3 033	(319)	(11)	Reflète la réduction des dépenses occasionnée par les répercussions de la COVID-19.
Impôt sur le résultat à payer	344	48	296	n. s.	Rend compte de l'excédent de la charge d'impôt sur le résultat exigible par rapport aux acomptes provisionnels versés.
Autres passifs courants ¹	243	191	52	27	Tient compte surtout des variations de la valeur de marché de certains dérivés liés aux dépenses par suite de l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain.
Passifs sur contrat	336	224	112	50	Tient compte surtout d'une augmentation des passifs sur contrat liés aux ententes de financement d'appareils.
Partie courante de la dette à long terme	1 450	-	1 450	-	Tient compte du reclassement dans les éléments courants de nos billets de premier rang de 1 450 millions de dollars arrivant à échéance en mars 2021.
Partie courante des obligations locatives	278	230	48	21	Tient compte des obligations liées aux nouveaux contrats de location conclus.
Total des passifs courants	6 586	5 964	622	10	
Provisions	42	36	6	17	n. s.
Dette à long terme	16 751	15 967	784	5	Tient compte de l'émission de billets de premier rang pour 1,5 milliard de dollars arrivant à échéance en mars 2027 et de l'émission de billets de premier rang pour 750 millions de dollars américains arrivant à échéance en mars 2022, en partie annulées par les variations résultant de l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain et le reclassement dans les éléments courants de nos billets de premier rang de 1 450 millions de dollars.
Obligations locatives	1 557	1 495	62	4	Tient compte des obligations liées aux nouveaux contrats de location conclus.
Autres passifs à long terme ¹	1 149	704	445	63	Tient compte surtout des variations de la valeur de marché de certains dérivés liés à la dette par suite de fluctuations des taux d'intérêt au Canada et aux États-Unis et de l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain. Rend compte également d'une augmentation de notre passif net lié aux régimes de retraite.
Passifs d'impôt différé	3 196	3 437	(241)	(7)	Rend principalement compte de la diminution des différences temporaires entre la valeur comptable et la valeur fiscale de certains actifs et passifs.
Total des passifs	29 281	27 603	1 678	6	
Capitaux propres	9 573	9 416	157	2	Rend compte des variations des résultats non distribués et des réserves liées aux capitaux propres.
Total des passifs et des capitaux propres	38 854	37 019	1 835	5	

¹ Compte tenu de la croissance de notre programme de créances liées au financement et de la façon dont nous gérons nos activités, à compter du trimestre considéré et de manière rétroactive, nous avons reclassé certains soldes. La partie courante des créances liées au financement incluse dans le poste « Autres actifs courants » a été reclassée dans le poste « Débiteurs », les créances liées au financement figurant dans le poste « Autres actifs à long terme » ont été reclassées et présentées séparément, et la partie non courante des « actifs sur contrat » a été reclassée dans le poste « Autres actifs à long terme ». Les passifs liés aux instruments dérivés ont été reclassés dans les postes « Autres passifs courants » et « Autres passifs à long terme », selon le cas.

Gestion de nos liquidités et de nos ressources financières

PROVENANCE ET AFFECTATION DE LA TRÉSORERIE

ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES, ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT ET ACTIVITÉS DE FINANCEMENT

(en millions de dollars)	Exercices clos les 31 décembre	
	2020	2019
Entrées de trésorerie liées aux activités opérationnelles avant les variations de la valeur nette des actifs et passifs d'exploitation, l'impôt sur le résultat payé et les intérêts payés	5 880	6 167
Variation de la valeur nette des actifs et passifs d'exploitation	(333)	(462)
Impôt sur le résultat payé	(418)	(400)
Intérêts payés	(808)	(779)
Entrées de trésorerie liées aux activités opérationnelles	4 321	4 526
Activités d'investissement		
Dépenses d'investissement	(2 312)	(2 807)
Entrées de droits de diffusion	(57)	(60)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement liés aux dépenses d'investissement et aux immobilisations incorporelles	(37)	(35)
Acquisitions et autres transactions stratégiques, déduction faite de la trésorerie acquise	(103)	(1 731)
Autres	(49)	21
Sorties de trésorerie liées aux activités d'investissement	(2 558)	(4 612)
Activités de financement		
(Remboursements) produit reçu sur les emprunts à court terme, montant net	(1 146)	30
Émissions de titres d'emprunt à long terme, montant net	2 540	2 184
Produit reçu (paiements versés) au règlement de dérivés liés à la dette et de contrats à terme, montant net	80	(121)
Coûts de transaction engagés	(23)	(61)
Remboursements de principal des obligations locatives	(213)	(167)
Rachat d'actions de catégorie B sans droit de vote	-	(655)
Dividendes payés	(1 011)	(1 016)
Autres	-	(19)
Entrées de trésorerie liées aux activités de financement	227	175
Variation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	1 990	89
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture de l'exercice	494	405
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture de l'exercice	2 484	494

ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES

La baisse des entrées de trésorerie liées aux activités opérationnelles pour l'exercice considéré est imputable à la diminution du BAIIA ajusté, en partie compensée par la baisse de l'investissement dans la valeur nette des actifs et passifs d'exploitation.

ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT

Dépenses d'investissement

Les dépenses d'investissement se sont chiffrées à 2 312 millions de dollars pour l'exercice considéré, avant la variation connexe des éléments hors trésorerie du fonds de roulement, soit 18 % de moins qu'en 2019. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Dépenses d'investissement » pour en savoir plus à ce sujet.

ACTIVITÉS DE FINANCEMENT

Pendant l'exercice considéré, nous avons reçu des sommes nettes de 1 451 millions de dollars (reçu des sommes nettes de 2 032 millions de dollars en 2019) sur nos emprunts à court terme, notre dette à long terme et les dérivés s'y rattachant, déduction

faite des coûts de transaction. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Gestion des risques financiers » pour obtenir de plus amples renseignements sur les flux de trésorerie se rapportant à nos instruments dérivés.

Emprunts à court terme

Nos emprunts à court terme comprennent les montants à payer aux termes de notre programme de titrisation des créances et de notre programme de papier commercial libellé en dollars américains. Le tableau ci-dessous présente un sommaire de nos emprunts à court terme aux 31 décembre 2020 et 2019.

(en millions de dollars)	Exercices clos les 31 décembre	
	2020	2019
Programme de titrisation des créances	650	650
Programme de papier commercial libellé en dollars américains	571	1 588
Total des emprunts à court terme	1 221	2 238

Le tableau ci-dessous présente un sommaire de l'évolution de nos emprunts à court terme pour les exercices clos les 31 décembre 2020 et 2019.

	Exercice clos le 31 décembre 2020			Exercice clos le 31 décembre 2019		
	Montant notionnel (\$ US)	Taux de change	Montant notionnel (\$ CA)	Montant notionnel (\$ US)	Taux de change	Montant notionnel (\$ CA)
(en millions de dollars, sauf les cours de change)						
Produit reçu du programme de papier commercial libellé en dollars américains	3 316	1,329	4 406	12 897	1,328	17 127
Remboursements sur le papier commercial libellé en dollars américains	(4 098)	1,355	(5 552)	(12 876)	1,328	(17 094)
(Remboursements) produit reçu sur le papier commercial libellé en dollars américains, montant net			(1 146)			33
Produit reçu des facilités de crédit	-	-	-	420	1,336	561
Remboursements sur les facilités de crédit	-	-	-	(420)	1,343	(564)
Remboursements sur les facilités de crédit, montant net			-			(3)
(Remboursements) produit reçu sur les emprunts à court terme, montant net			(1 146)			30

Nous disposons d'un programme de papier commercial libellé en dollars américains qui nous permet d'émettre jusqu'à un principal total de 1,5 milliard de dollars américains. Les fonds peuvent être empruntés aux termes de ce programme selon des durées jusqu'à l'échéance allant de 1 jour à 397 jours, sous réserve de la conjoncture des marchés. Toute émission réalisée dans le cadre de ce programme sera effectuée à escompte. Les obligations de RCI aux termes du programme de papier commercial libellé en dollars américains ont pour unique garantie le cautionnement de RCCI et ont égalité de rang avec l'ensemble de nos débentures et billets de premier rang. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Situation financière » pour obtenir un complément d'information.

Parallèlement aux émissions de papier commercial libellé en dollars américains, nous avons conclu des dérivés liés à la dette afin de couvrir le risque de change associé au principal et aux intérêts sur les instruments d'emprunt émis aux termes de notre programme de papier commercial libellé en dollars américains. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Gestion des risques financiers » pour obtenir un complément d'information.

Programme de titrisation des créances

Le 23 décembre 2020, nous avons instauré un programme de titrisation des créances qui remplace l'ancien programme de

titrisation des débiteurs. Ce nouveau programme nous permet de vendre certaines créances client et certaines créances liées au financement par l'entremise du programme. Le produit de la vente est inscrit dans les passifs courants en tant qu'emprunts renouvelables à taux variables d'au plus 1,2 milliard de dollars, ce qui représente une hausse par rapport à la somme de 1,05 milliard de dollars enregistrée pour l'ancien programme. Nous continuerons, comme nous l'avons fait dans le cadre de l'ancien programme, à gérer les créances, lesquelles seront encore comptabilisées en tant que débiteurs ou créances liées au financement, selon le cas, dans l'état consolidé de la situation financière.

La Société s'est engagée à respecter les modalités du programme de titrisation des créances jusqu'à l'expiration du programme, le 22 décembre 2023. Le financement initial de 650 millions de dollars nous a été accordé le 23 décembre 2020 et il a été accru pour passer à un minimum de 800 millions de dollars le 25 janvier 2021. Les droits de l'acheteur relativement à ces créances ont priorité de rang sur nos droits. L'acheteur de nos créances ne détient aucun autre droit sur nos autres actifs.

Dette à long terme

Notre dette à long terme correspond aux montants à payer aux termes de nos facilités de crédit bancaire et de nos facilités de lettres de crédit ainsi qu'aux débetures et billets de premier rang que nous avons émis. Les tableaux ci-après présentent un sommaire de l'évolution de notre dette à long terme pour les exercices clos les 31 décembre 2020 et 2019.

(en millions de dollars, sauf les cours de change)	Exercice clos le 31 décembre 2020			Exercice clos le 31 décembre 2019		
	Montant notionnel (\$ US)	Taux de change	Montant notionnel (\$ CA)	Montant notionnel (\$ US)	Taux de change	Montant notionnel (\$ CA)
Prélèvements sur les facilités de crédit (\$ US)	970	1,428	1 385	-	-	-
Remboursements sur les facilités de crédit (\$ US)	(970)	1,406	(1 364)	-	-	-
Prélèvements sur les facilités de crédit, montant net			21			-
Émissions de billets de premier rang (\$ CA)			1 500			1 000
Émissions de billets de premier rang (\$ US)	750	1,359	1 019	2 250	1,326	2 984
Total des émissions de billets de premier rang			2 519			3 984
Remboursements sur les billets de premier rang (\$ CA)			-			(1 800)
Émissions de billets de premier rang, montant net			2 519			2 184
Émissions de titres d'emprunt à long terme, montant net			2 540			2 184

(en millions de dollars)	Exercices clos les 31 décembre	
	2020	2019
Dette à long terme, déduction faite des coûts de transaction, à l'ouverture de l'exercice	15 967	14 290
Émissions de titres d'emprunt à long terme, montant net	2 540	2 184
Profit de change	(297)	(458)
Coûts de transaction différés engagés	(23)	(61)
Amortissement des coûts de transaction différés	14	12
Dette à long terme, déduction faite des coûts de transaction, à la clôture de l'exercice	18 201	15 967

La facilité de crédit renouvelable a pour unique garantie le cautionnement de RCCI et a égalité de rang avec la totalité de nos débetures et billets de premier rang.

Émissions de billets de premier rang et dérivés liés à la dette s'y rapportant

Le tableau ci-dessous présente un résumé des billets de premier rang que nous avons émis en 2019 et en 2020. En 2020, le produit a été affecté au remboursement de l'encours du papier commercial libellé en dollars américains et de prélèvements effectués sur la facilité de crédit bancaire, ainsi qu'aux besoins généraux de l'entreprise. En 2019, le produit avait été affecté à l'acquisition de licences de spectre de 600 MHz, au remboursement de billets de premier rang échéant en 2019 et en 2020 et aux besoins généraux de l'entreprise.

(en millions de dollars, sauf les taux d'intérêt et les escomptes)						
Date d'émission	Principal	Échéance	Taux d'intérêt	Escompte ou prime à l'émission	Produit brut total ¹ (\$ CA)	Coûts de transaction et escomptes ² (\$ CA)
<i>Émissions de 2020</i>						
31 mars 2020	1 500	2027	3,650 %	99,511 %	1 500	16
22 juin 2020	750 US	2022	TIOL \$ US + 0,60 %	100 %	1 019	5
<i>Émissions de 2019</i>						
30 avril 2019	1 250 US	2049	4,350 %	99,667 %	1 676	20
12 novembre 2019	1 000 US	2049	3,700 %	98,926 %	1 308	25

¹ Produit brut avant les coûts de transaction, les escomptes et les primes.

² Les coûts de transaction, les escomptes et les primes sont comptabilisés à titre de coûts de transaction et escomptes différés à même la valeur comptable de la dette à long terme et comptabilisés dans le bénéfice net selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les billets de premier rang libellés en dollars américains s'inscrivaient dans le cadre de placements publics qui ont eu lieu aux États-Unis. Les billets de premier rang libellés en dollars canadiens s'inscrivaient dans le cadre d'un placement public qui a eu lieu au Canada.

Simultanément aux émissions de billets libellés en dollars américains, nous avons conclu des dérivés liés à la dette afin de convertir en dollars canadiens la totalité des obligations de paiement d'intérêts et de remboursement de principal sur les billets de premier rang selon un taux d'intérêt fixe. Se reporter à la rubrique « Gestion des risques financiers » pour en savoir plus à ce sujet.

Les billets ont pour unique garantie le cautionnement de RCCI et ont égalité de rang avec l'ensemble des autres débetures et billets de premier rang non garantis et des facilités de crédit bancaire et de lettres de crédit de la Société.

Remboursements sur les billets de premier rang et règlement des dérivés connexes

Nous n'avons remboursé aucun billet de premier rang ni réglé de dérivés connexes en 2020. Le tableau qui suit présente un sommaire des remboursements de billets de premier rang effectués en 2019. Aucun dérivé lié à la dette n'était associé aux remboursements.

(en millions de dollars)	
Date d'échéance	Montant notionnel (\$ CA)
<i>Remboursements de 2019</i>	
Mars 2019	400
Novembre 2019	500
Septembre 2020, remboursement effectué en novembre 2019	900
Total pour 2019	1 800

Rachat d'actions de catégorie B sans droit de vote

Nous n'avons pas racheté d'actions ordinaires de catégorie B sans droit de vote de RCI (les « actions de catégorie B sans droit de vote ») en 2020. Au cours de l'exercice précédent, nous avons racheté, aux fins d'annulation, 9 887 357 actions de catégorie B sans droit de vote dans le cadre de nos offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, pour un prix total de 655 millions de dollars. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Situation financière » pour obtenir un complément d'information.

Dividendes

En 2020, nous avons déclaré et versé des dividendes sur les actions de catégorie A de RCI et les actions de catégorie B sans droit de vote de RCI, qui étaient en circulation. Nous avons payé un montant total de 1 011 millions de dollars en dividendes en

trésorerie. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Données sur les dividendes et les actions » pour obtenir davantage d'information.

Prospectus préalables

Nous avons deux prospectus préalables visant le placement de temps à autre de titres d'emprunt. Un de ces prospectus préalables vise le placement public d'un montant maximal de 4 milliards de dollars de nos titres d'emprunt dans chacune des provinces du Canada (le « prospectus préalable canadien ») et l'autre prospectus préalable (conjointement avec une déclaration d'inscription connexe déposée auprès de la US Securities and Exchange Commission) vise le placement public d'un montant maximal de 4 milliards de dollars américains de nos titres d'emprunt aux États-Unis et en Ontario (le « prospectus préalable américain »). Les deux prospectus venaient à échéance en mai 2020; ils ont été renouvelés et leur échéance a été fixée à mai 2022. Les titres d'emprunt que nous avons émis aux termes du prospectus préalable canadien correspondent à une valeur de néant et ceux émis aux termes du prospectus préalable américain correspondent à une valeur totale de 750 millions de dollars américains.

FLUX DE TRÉSORERIE DISPONIBLES

(en millions de dollars)	Exercices clos les 31 décembre		
	2020	2019	Variation en %
BAIIA ajusté ¹	5 857	6 212	(6)
Déduire (ajouter) :			
Dépenses d'investissement ²	2 312	2 807	(18)
Intérêts sur les emprunts, déduction faite des intérêts inscrits à l'actif	761	727	5
Impôt sur le résultat en trésorerie ³	418	400	5
Flux de trésorerie disponibles ¹	2 366	2 278	4

¹ Le BAIIA ajusté et les flux de trésorerie disponibles sont des mesures non conformes aux PCGR qui ne doivent pas être considérées comme des substituts ou des solutions de rechange aux mesures conformes aux PCGR. Ces mesures ne sont pas définies en vertu des IFRS et n'ont pas de signification normalisée et, par conséquent, leur fiabilité à des fins de comparaison avec les résultats d'autres sociétés est incertaine. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Mesures non conformes aux PCGR et mesures de la performance complémentaires » pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ces mesures et sur la façon dont nous les calculons.

² Comprend les entrées d'immobilisations corporelles, déduction faite du produit de la sortie, et ne tiennent pas compte des dépenses liées aux licences d'utilisation de spectre ni des entrées d'actifs au titre de droits d'utilisation.

³ L'impôt sur le résultat en trésorerie est présenté après déduction des remboursements d'impôt reçus.

L'augmentation de 4 % des flux de trésorerie disponibles pour l'exercice considéré provient essentiellement de la diminution des dépenses d'investissement, en partie contrebalancée par la baisse du BAIIA ajusté, la hausse de l'impôt sur le résultat en trésorerie et l'augmentation des intérêts sur les emprunts.

SITUATION FINANCIÈRE

LIQUIDITÉS

Les tableaux ci-après et les paragraphes qui les accompagnent résument l'ensemble des liquidités disponibles aux termes de nos facilités de crédit bancaire, lettres de crédit et emprunts à court terme.

Au 31 décembre 2020 (en millions de dollars)	Montant total disponible	Montant prélevé	Lettres de crédit	Programme de papier commercial en dollars américains ¹	Montant net disponible
Facilités de crédit bancaire					
Renouvelable	3 200	-	8	573	2 619
Lettres de crédit en cours	101	-	101	-	-
Total des facilités de crédit bancaire	3 301	-	109	573	2 619
Titrisation de créances	1 200	650	-	-	550
Trésorerie et équivalents de trésorerie	2 484	-	-	-	2 484
Total	6 985	650	109	573	5 653

Au 31 décembre 2019 (en millions de dollars)	Montant total disponible	Montant prélevé	Lettres de crédit	Programme de papier commercial en dollars américains ¹	Montant net disponible
Facilités de crédit bancaire					
Renouvelable	3 200	-	8	1 593	1 599
Lettres de crédit en cours	101	-	101	-	-
Total des facilités de crédit bancaire	3 301	-	109	1 593	1 599
Titrisation de créances	1 050	650	-	-	400
Trésorerie et équivalents de trésorerie	494	-	-	-	494
Total	4 845	650	109	1 593	2 493

¹ Les montants se rapportant au programme de papier commercial en dollars américains correspondent aux montants bruts avant les escomptes à l'émission.

En plus des sources de liquidités disponibles mentionnées, nous détenons 1 535 millions de dollars de titres négociables de sociétés cotées en bourse au 31 décembre 2020 (1 831 millions de dollars en 2019).

Coût moyen pondéré des emprunts

Le coût moyen pondéré de nos emprunts se chiffrait à 4,09 % au 31 décembre 2020 (4,30 % en 2019) et le terme moyen pondéré à l'échéance était de 12,8 années (14,1 années en 2019).

CLAUSES RESTRICTIVES

Les modalités de notre facilité de crédit bancaire renouvelable de 3,2 milliards de dollars décrite à la rubrique « Provenance et affectation de la trésorerie » imposent certaines restrictions sur nos transactions et nos activités, dont les plus importantes portent sur le maintien de ratios d'endettement. Aux 31 décembre 2020 et 2019, la Société respectait l'ensemble des clauses restrictives financières, des ratios financiers et des modalités des conventions d'emprunt. Tout au long de 2020, ces clauses restrictives n'ont imposé aucune restriction ayant une quelconque conséquence importante sur nos activités.

NOTATIONS DE CRÉDIT

Les notations de crédit offrent une mesure indépendante de la qualité du crédit d'une émission de titres et peuvent avoir une incidence sur la capacité de la Société d'obtenir du financement à

court ou à long terme ainsi que sur les modalités du financement. Une révision à la baisse des cotes de crédit des titres d'emprunt de la Société par les agences de notation, plus particulièrement si elle fait en sorte que les titres de la Société ne constituent plus des investissements de qualité, pourrait influencer défavorablement sur les coûts du financement et l'accès aux liquidités et aux capitaux.

Nous avons retenu les services des agences S&P Global Ratings Services (« S&P »), Moody's Investors Service (« Moody's ») et Fitch Ratings (« Fitch ») pour qu'elles procèdent à la notation de certaines de nos émissions de titres d'emprunt publics. Le tableau suivant présente les notations de crédit des débentures et billets de premier rang en circulation de RCI (long terme) et du papier commercial libellé en dollars américains (court terme) au 31 décembre 2020.

Émission	S&P	Moody's	Fitch
Cote de risque financier d'entreprise ¹	BBB+ avec perspective stable	Baa1 avec perspective stable	BBB+ avec perspective stable
Dette de premier rang non garantie ¹	BBB+ avec perspective stable	Baa1 avec perspective stable	BBB+ avec perspective stable
Papier commercial libellé en dollars américains ¹	A-2	P-2	s. o. ²

¹ Notation inchangée pour l'exercice.

² Nous n'avons pas demandé à Fitch de noter nos obligations à court terme.

Les notations des instruments d'emprunt à long terme à taux composé sont attribuées selon une fourchette allant de « AAA », pour S&P et Fitch, et « Aaa », pour Moody's, cotes correspondant aux titres de la plus haute qualité, à « D », pour S&P, à « Risque important », pour Fitch et à « C », pour Moody's, cotes qualifiant les titres de la plus basse qualité. Les notations des titres de premier ordre se situent généralement dans une fourchette allant de « BBB- » (S&P et Fitch) ou « Baa3 » (Moody's) à « AAA » (S&P et Fitch) ou « Aaa » (Moody's).

Les notations des instruments d'emprunt à court terme à taux composé sont attribuées selon une fourchette allant de « A-1+ », pour S&P, « F1+ », pour Fitch, et « P-1 », pour Moody's, cotes correspondant aux titres de la plus haute qualité, à « C », pour S&P et Fitch, et à « Qualité inférieure », pour Moody's, cotes qualifiant les titres de la plus basse qualité. Les notations des titres de premier ordre se situent généralement à au moins « A-3 », pour S&P, « F3 », pour Fitch, et « P-3 », pour Moody's.

Les cotes de crédit ne sont pas des recommandations d'achat, de conservation ou de vente de titres, pas plus qu'elles ne constituent une appréciation du cours des titres ni de leur caractère convenable pour un investisseur donné. Rien ne garantit qu'une cote demeurera en vigueur pendant une période donnée ni qu'une cote ne sera pas révisée ou retirée par une agence dans l'avenir si celle-ci juge que les circonstances le justifient. Les notations de nos dettes de premier rang octroyées par S&P, Fitch et Moody's sont des notations de premier ordre.

DETTE NETTE AJUSTÉE ET RATIO D'ENDETTEMENT

Nous utilisons la dette nette ajustée et le ratio d'endettement pour procéder à des analyses liées à l'évaluation et prendre des décisions liées à la structure du capital. La dette nette ajustée comprend la dette à long terme, les actifs ou passifs nets au titre des dérivés liés à la dette, les emprunts à court terme et la trésorerie et les équivalents de trésorerie.

(en millions de dollars, sauf les ratios)	Au 31 décembre	Au 31 décembre
	2020	2019
Dettes à long terme ¹	18 373	16 130
Actifs nets au titre des dérivés liés à la dette évalués sans ajustement lié au risque de crédit ²	(1 101)	(1 414)
Emprunts à court terme	1 221	2 238
Obligations locatives	1 835	1 725
Trésorerie et équivalents de trésorerie	(2 484)	(494)
Dettes nettes ajustées ³	17 844	18 185
Divisée par : BAIIA ajusté des 12 derniers mois ³	5 857	6 212
Ratio d'endettement ³	3,0	2,9

¹ Compte tenu de la partie courante et de la partie à long terme de la dette à long terme, compte non tenu des coûts de transaction et escomptes différés. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Rapprochement de la dette nette ajustée » de la section « Mesures non conformes aux PCGR et mesures de la performance complémentaires » pour connaître le mode de calcul de ce montant.

² Nous estimons qu'il est souvent d'usage d'inclure dans le calcul de la dette nette ajustée et du ratio d'endettement les dérivés liés à la dette évalués sans ajustement lié au risque de crédit pour évaluer le niveau d'endettement de même qu'aux fins de l'évaluation à la valeur de marché et de l'exécution de transactions.

³ La dette nette ajustée et le BAIIA ajusté sont des mesures non conformes aux PCGR qui ne doivent pas être considérées comme des substituts ou des solutions de rechange aux mesures conformes aux PCGR. Ces mesures ne sont pas définies en vertu des IFRS et n'ont pas de signification normalisée et, par conséquent, leur fiabilité à des fins de comparaison avec les résultats d'autres sociétés est incertaine. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Mesures non conformes aux PCGR et mesures de la performance complémentaires » pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ces mesures, sur la façon dont nous les calculons et le ratio d'endettement auquel elles servent.

De plus, au 31 décembre 2020, nous détenions des titres négociables de sociétés cotées en bourse d'une valeur de 1 535 millions de dollars (1 831 millions de dollars en 2019).

Notre dette nette ajustée a diminué de 341 millions de dollars depuis le 31 décembre 2019, en raison des facteurs suivants :

- la diminution des emprunts à court terme par suite de remboursements effectués sur le papier commercial libellé en dollars américains;
- l'augmentation de notre situation de trésorerie nette;
- facteurs en partie annulés par l'accroissement de la dette à long terme suivant les émissions de billets de premier rang.

Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Aperçu de la situation financière » pour obtenir de plus amples renseignements.

OBLIGATIONS AU TITRE DES RÉGIMES DE RETRAITE

Les régimes de retraite à prestations définies de la Société présentaient un déficit net de solvabilité d'approximativement 574 millions de dollars au 31 décembre 2020 (451 millions de dollars en 2019). En 2020, notre déficit net aux fins de solvabilité a augmenté de 123 millions de dollars, surtout en raison d'une augmentation nette des obligations des régimes découlant de la baisse des taux d'actualisation.

Nous avons versé des cotisations totales de 150 millions de dollars (179 millions de dollars en 2019) à nos régimes de retraite à prestations définies capitalisés pour l'exercice à l'étude. Nous nous attendons à ce que les exigences de capitalisation estimées totales de nos régimes de retraite à prestations définies capitalisés s'établissent à 169 millions de dollars en 2021 et soient ajustées annuellement par la suite, en raison de l'incidence de divers facteurs de marché comme les taux d'intérêt, les rendements escomptés et les hypothèses à l'égard de l'effectif.

Les variations des facteurs comme le taux d'actualisation, les taux de participation, l'augmentation de la rémunération et le taux de rendement prévu de l'actif des régimes peuvent influencer sur l'obligation au titre des prestations définies, la charge de retraite et l'insuffisance de l'actif des régimes par rapport à l'obligation au titre des prestations définies à l'avenir. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Méthodes comptables » pour un complément d'information.

GESTION DES RISQUES FINANCIERS

Nous avons parfois recours à des instruments dérivés pour gérer les risques liés à nos activités, tel qu'il est indiqué dans le tableau ci-dessous :

Catégorie	Risque géré	Types d'instruments dérivés
Dérivés liés à la dette	Incidence des fluctuations des cours de change sur les paiements de principal et d'intérêts pour les débentures et billets de premier rang ainsi que les montants prélevés sur nos facilités de crédit et sur notre papier commercial libellés en dollars américains et sur certaines obligations locatives libellées en dollars américains	Swaps de devises Contrats de change à terme
Dérivés liés aux dépenses	Incidence des fluctuations des cours de change sur les dépenses prévues libellées en dollars américains	Contrats de change à terme et contrats d'option sur devises
Dérivés liés aux capitaux propres	Incidence de la variation du cours de l'action sur la charge de rémunération fondée sur des actions	Swaps sur rendement total

Nous gérons également notre exposition aux fluctuations des taux d'intérêt et, au 31 décembre 2020, nous avons un taux d'intérêt fixe pour 93,6 % de notre dette (87,2 % en 2019), y compris les emprunts à court terme.

DÉRIVÉS LIÉS À LA DETTE

Nous avons recours à des swaps de devises et à des contrats de change à terme (« dérivés liés à la dette ») pour gérer les risques liés à la fluctuation des cours de change relativement à nos débentures et billets de premier rang et à nos obligations locatives

libellés en dollars américains ainsi qu'aux montants prélevés sur nos facilités de crédit et sur notre papier commercial libellés en dollars américains. Nous désignons les dérivés liés à la dette afférents à nos débentures et billets de premier rang et à nos obligations locatives comme des couvertures à des fins comptables afin de couvrir le risque de change relatif à des instruments d'emprunt spécifiques. Les dérivés liés à la dette se rapportant aux montants prélevés sur nos facilités de crédit et à nos emprunts sur papier commercial libellés en dollars américains n'ont pas été désignés comme couvertures à des fins comptables.

Émissions de dérivés liés à la dette ayant trait aux billets de premier rang

(en millions de dollars, sauf les taux d'intérêt) Entrée en vigueur	\$ US			Incidence de la couverture	
	Montant du principal/ montant notionnel (\$ US)	Date d'échéance	Taux d'intérêt nominal	Taux d'intérêt couvert fixe en \$ CA ¹	Équivalent (\$ CA)
<i>Émissions de 2020</i>					
22 juin 2020	750	2022	TIOL \$ US + 0,60 %	0,955 %	1 019
<i>Émissions de 2019</i>					
30 avril 2019	1 250	2049	4,350 %	4,173 %	1 676
12 novembre 2019	1 000	2049	3,700 %	3,996 %	1 308

¹ Conversion d'un taux d'intérêt nominal fixe libellé en \$ US en un taux moyen pondéré fixe libellé en \$ CA.

Règlement de dérivés liés à la dette ayant trait aux billets de premier rang

En 2020, nous n'avons réglé aucun dérivé lié à la dette se rapportant à nos billets de premier rang.

Au 31 décembre 2020, nous avons des débentures et billets de premier rang libellés en dollars américains d'un montant de 9,1 milliards de dollars américains, lesquels avaient tous été couverts au moyen de dérivés liés à la dette.

(en millions de dollars, sauf les taux de change, les pourcentages et les années)	Aux 31 décembre	
	2020	2019
Dettes à long terme libellées en dollars américains ¹	9 050 \$ US	8 300 \$ US
Tranche couverte au moyen des dérivés liés à la dette	9 050 \$ US	8 300 \$ US
Cours de change couvert	1,2069	1,1932
Pourcentage de couverture ²	100,0 %	100,0 %
Tranche des emprunts à taux fixe ³		
Total des emprunts	18 994 \$	17 496 \$
Total des emprunts à taux fixe	17 773 \$	15 254 \$
Pourcentage des emprunts à taux fixe	93,6 %	87,2 %
Taux d'intérêt moyen pondéré des emprunts	4,09 %	4,30 %
Durée moyenne pondérée à l'échéance	12,8 ans	14,1 ans

¹ La dette à long terme libellée en dollars américains reflète le cours de change couvert et le taux d'intérêt couvert.

² Conformément aux exigences relatives à la comptabilité de couverture prescrites par l'IFRS 9, *Instruments financiers*, RCI a, aux 31 décembre 2020 et 2019, comptabilisé la totalité de ses dérivés liés à la dette relativement aux billets de premier rang comme des couvertures à l'égard de la dette libellée en dollars américains désignée. Par conséquent, aux 31 décembre 2020 et 2019, la totalité de nos débentures et billets de premier rang libellés en dollars américains était couverte à des fins comptables et économiques.

³ Les emprunts comprennent la dette à long terme, compte tenu de l'incidence des dérivés liés à la dette, et les emprunts à court terme associés à nos programmes de papier commercial libellé en dollars américains et de titrisation des créances.

Dérivés liés à la dette ayant trait aux facilités de crédit et au programme de papier commercial libellés en dollars américains

Au cours de l'exercice, nous avons conclu des dérivés liés à la dette relativement aux prélèvements que nous avons effectués sur nos facilités de crédit et notre papier commercial libellés en dollars américains par suite de l'écart de taux d'intérêt favorable obtenu sur nos emprunts libellés en dollars américains. Nous avons utilisé ces dérivés pour atténuer le risque de change et le risque de taux d'intérêt liés aux montants prélevés sur nos facilités de crédit et notre papier commercial libellés en dollars américains.

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des dérivés liés à la dette, conclus et réglés, se rapportant aux prélèvements effectués sur nos facilités de crédit et à notre programme de papier commercial en 2020 et en 2019.

(en millions de dollars, sauf les cours de change)	Exercice clos le 31 décembre 2020			Exercice clos le 31 décembre 2019		
	Montant notionnel (\$ US)	Cours de change	Montant notionnel (\$ CA)	Montant notionnel (\$ US)	Cours de change	Montant notionnel (\$ CA)
<i>Facilités de crédit</i>						
Dérivés liés à la dette conclus	970	1,428	1 385	420	1,336	561
Dérivés liés à la dette réglés	970	1,406	1 364	420	1,343	564
Montant net en trésorerie (payé) reçu			(21)			3
<i>Programme de papier commercial</i>						
Dérivés liés à la dette conclus	3 316	1,329	4 406	12 897	1,328	17 127
Dérivés liés à la dette réglés	4 091	1,330	5 441	12 847	1,329	17 069
Montant net en trésorerie reçu (payé)			101			(13)

Obligations locatives

Le tableau ci-après présente un résumé des dérivés liés à la dette que nous avons conclus et réglés relativement à nos obligations locatives en vigueur en 2020 et en 2019.

(en millions de dollars, sauf les cours de change)	Exercice clos le 31 décembre 2020			Exercice clos le 31 décembre 2019		
	Montant notionnel (\$ US)	Cours de change	Montant notionnel (\$ CA)	Montant notionnel (\$ US)	Cours de change	Montant notionnel (\$ CA)
Dérivés liés à la dette conclus	115	1,374	158	70	1,314	92
Dérivés liés à la dette réglés	43	1,372	59	-	s. o.	-

Au 31 décembre 2020, nos dérivés liés à la dette en cours se rapportant à nos obligations locatives en vigueur s'élevaient à un montant notionnel de 142 millions de dollars américains (70 millions de dollars américains en 2019) et venaient à échéance de janvier 2021 à décembre 2023 (de janvier 2020 à décembre 2022 en 2019), et le cours de change moyen s'établissait à 1,352 \$ CA/1 \$ US (1,318 \$ CA/1 \$ US en 2019).

Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Évaluation à la valeur de marché » pour en savoir plus sur nos dérivés liés à la dette.

DÉRIVÉS LIÉS AUX DÉPENSES

Nous avons recours à des contrats dérivés de change (les « dérivés liés aux dépenses ») pour couvrir le risque de change lié au montant notionnel de certaines dépenses prévues libellées en dollars américains. Le tableau ci-dessous présente les dérivés liés aux dépenses que nous avons conclus et réglés pour gérer le risque de change découlant de certaines dépenses prévues.

(en millions de dollars, sauf les cours de change)	Exercice clos le 31 décembre 2020			Exercice clos le 31 décembre 2019		
	Montant notionnel (\$ US)	Cours de change	Montant notionnel (\$ CA)	Montant notionnel (\$ US)	Cours de change	Montant notionnel (\$ CA)
Dérivés liés aux dépenses conclus	1 560	1,343	2 095	810	1,321	1 070
Dérivés liés aux dépenses réglés	940	1,299	1 221	900	1,249	1 124

Les dérivés liés aux dépenses susmentionnés ont été désignés comme couvertures à des fins comptables.

Au 31 décembre 2020, nos dérivés liés aux dépenses en cours s'élevaient à 1 590 millions de dollars américains (990 millions de dollars américains en 2019) à un cours de change moyen de 1,342 \$ CA/1 \$ US (1,300 \$ CA/1 \$ US en 2019) et venaient à échéance de janvier 2021 à décembre 2022 (de janvier 2020 à décembre 2021 en 2019). Au 31 décembre 2020, les dérivés liés aux dépenses en cours échéant en 2021 sont couverts au cours de change moyen de 1,36 \$ CA/1 \$ US.

DÉRIVÉS LIÉS AUX CAPITAUX PROPRES

Nous avons recours à des dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions (les « dérivés liés aux capitaux propres ») pour couvrir le risque d'appréciation des cours des actions de catégorie B sans droit de vote attribuées dans le cadre de nos programmes de rémunération fondée sur des actions. Au 31 décembre 2020, nous avons conclu des dérivés liés aux capitaux propres à l'égard de 4,6 millions (4,3 millions en 2019) d'actions de catégorie B sans droit de vote assorties d'un cours moyen pondéré de 51,82 \$ (51,76 \$ en 2019). Ces dérivés n'ont pas été désignés comme couvertures à des fins comptables. Nous comptabilisons toute variation de leur juste valeur en tant que charge au titre de la rémunération fondée sur des actions et cela contrebalance en grande partie l'incidence des fluctuations du cours des actions de catégorie B sans droit de vote sur la valeur accumulée du passif au titre de la rémunération fondée sur des actions lié aux programmes de rémunération fondée sur des actions.

Au cours de l'exercice à l'étude, nous avons versé des paiements nets de 1 million de dollars pour fixer à nouveau, à 54,16 \$, le prix moyen pondéré de 0,5 million de dérivés liés aux capitaux propres et en réviser les dates d'échéance, maintenant fixées en avril 2021 (auparavant en avril 2020).

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, nous avons conclu 0,3 million de dérivés liés aux capitaux propres (néant en 2019), à un prix moyen pondéré de 56,08 \$ (néant en 2019). Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2019, nous avons réglé 0,7 million de dérivés liés aux capitaux propres à un prix moyen pondéré de 71,66 \$ pour un produit net de 16 millions de dollars.

Par ailleurs, nous avons également signé des accords de prorogation pour le reste de nos contrats de dérivés liés aux capitaux propres selon des modalités essentiellement identiques, avec des dates d'échéance révisées et maintenant fixées en mars 2021 et en avril 2021.

ÉVALUATION DES DÉRIVÉS À LA VALEUR DE MARCHÉ

Nous comptabilisons nos dérivés selon leur évaluation à la valeur de marché estimée, ajustée en fonction de la qualité du crédit et calculée conformément aux IFRS.

(en millions de dollars, sauf les cours de change)	Au 31 décembre 2020			
	Montant notionnel (\$ US)	Cours de change	Montant notionnel (\$ CA)	Juste valeur (\$ CA)
Dérivés liés à la dette comptabilisés comme des couvertures de flux de trésorerie				
En actifs	4 550	1,0795	4 912	1 405
En passifs	4 642	1,3359	6 201	(307)
Dérivés liés à la dette courante non comptabilisés comme des couvertures				
En passifs	449	1,2995	583	(12)
Position nette évaluée à la valeur de marché des dérivés liés à la dette représentant un actif				1 086
Dérivés liés aux dépenses comptabilisés comme des couvertures de flux de trésorerie				
En passifs	1 590	1,3421	2 134	(109)
Position nette évaluée à la valeur de marché des dérivés liés aux dépenses représentant un passif				(109)
Dérivés liés aux capitaux propres non comptabilisés comme des couvertures				
En actifs	-	-	238	34
Position nette évaluée à la valeur de marché représentant un actif				1 011

(en millions de dollars, sauf les cours de change)	Au 31 décembre 2019			
	Montant notionnel (\$ US)	Cours de change	Montant notionnel (\$ CA)	Juste valeur (\$ CA)
Dérivés liés à la dette comptabilisés comme des couvertures de flux de trésorerie				
En actifs	5 800	1,1357	6 587	1 508
En passifs	2 570	1,3263	3 409	(96)
Dérivés liés à la dette courante non comptabilisés comme des couvertures				
En passifs	1 223	1,3227	1 618	(29)
Position nette évaluée à la valeur de marché des dérivés liés à la dette représentant un actif				1 383
Dérivés liés aux dépenses comptabilisés comme des couvertures de flux de trésorerie				
En actifs	270	1,2391	335	16
En passifs	720	1,3228	952	(15)
Position nette évaluée à la valeur de marché des dérivés liés aux dépenses représentant un actif				1
Dérivés liés aux capitaux propres non comptabilisés comme des couvertures				
En actifs	-	-	223	55
Position nette évaluée à la valeur de marché représentant un actif				1 439

DONNÉES SUR LES DIVIDENDES ET LES ACTIONS

DIVIDENDES

Le tableau suivant présente un sommaire des dividendes déclarés et payés sur les actions de catégorie A de RCI et les actions de catégorie B sans droit de vote de RCI, qui étaient en circulation :

Date de déclaration	Date de clôture des registres	Date de versement	Dividende par action (en \$)	Dividendes payés (en millions de dollars)
21 janvier 2020	10 mars 2020	1 ^{er} avril 2020	0,50	252
21 avril 2020	10 juin 2020	2 juillet 2020	0,50	253
21 juillet 2020	9 septembre 2020	1 ^{er} octobre 2020	0,50	253
21 octobre 2020	10 décembre 2020	4 janvier 2021	0,50	252
24 janvier 2019	12 mars 2019	1 ^{er} avril 2019	0,50	257
18 avril 2019	10 juin 2019	2 juillet 2019	0,50	256
5 juin 2019	9 septembre 2019	1 ^{er} octobre 2019	0,50	256
23 octobre 2019	11 décembre 2019	2 janvier 2020	0,50	253

Le 27 janvier 2021, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 0,50 \$ par action de catégorie A avec droit de vote et action de catégorie B sans droit de vote, qui sera payé le 1^{er} avril 2021 aux actionnaires inscrits au 10 mars 2021.

Nous nous attendons à ce que les dates de clôture des registres et les dates de versement restantes à l'égard de la déclaration de dividendes pour 2021, sous réserve de la déclaration au gré du conseil, se présentent comme suit :

Date de déclaration	Date de clôture des registres	Date de versement
20 avril 2021	10 juin 2021	2 juillet 2021
2 juin 2021	9 septembre 2021	1 ^{er} octobre 2021
20 octobre 2021	10 décembre 2021	4 janvier 2022

OFFRE PUBLIQUE DE RACHAT DANS LE COURS NORMAL DES ACTIVITÉS

En avril 2020, la TSX a accepté un avis indiquant notre intention d'entreprendre une offre publique de rachat dans le cours normal des activités (l'« offre publique de rachat de 2020 ») qui nous donne la possibilité de racheter, entre le 24 avril 2020 et le 23 avril 2021, le moindre de 34,9 millions d'actions de catégorie B sans droit de vote et du nombre d'actions de catégorie B sans droit de vote qui peuvent être achetées dans le cadre de l'offre publique de rachat de 2020 pour un prix d'achat global de 500 millions de dollars. Les porteurs de titres de Rogers peuvent obtenir un exemplaire de cet avis, sans frais, en communiquant avec nous. Nous n'avons pas racheté d'actions de catégorie B sans droit de vote aux termes de l'offre publique de rachat de 2020.

En avril 2019, la TSX avait accepté un avis indiquant notre intention d'entreprendre une offre publique de rachat dans le cours normal des activités (l'« offre publique de rachat de 2019 »), qui nous donnait la possibilité de racheter, entre le 24 avril 2019 et le 23 avril 2020, le moindre de 35,7 millions d'actions de catégorie B sans droit de vote et du nombre d'actions de catégorie B sans droit de vote qui pouvaient être achetées dans le cadre de l'offre publique de rachat de 2019 pour un prix d'achat global de 500 millions de dollars. Les porteurs de titres de RCI pouvaient obtenir un exemplaire de cet avis, sans frais, en communiquant avec nous.

En 2019, nous avons acheté 9,9 millions d'actions aux termes de nos offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, pour 655 millions de dollars. Dans le cadre de l'offre publique de rachat de 2019, nous avons procédé au rachat, aux fins d'annulation, de 7,7 millions d'actions de catégorie B sans droit de vote, d'une valeur de 500 millions de dollars, soit la quantité maximale autorisée aux termes de l'offre publique de rachat de 2019. Toujours en 2019, dans le cadre de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités que nous avons entreprise en 2018, nous avons procédé au rachat, aux fins d'annulation, de 2,2 millions d'actions de catégorie B sans droit de vote, d'une valeur de 155 millions de dollars.

ACTIONS ORDINAIRES EN CIRCULATION

	Aux 31 décembre	
	2020	2019
Actions ordinaires en circulation ¹		
De catégorie A avec droit de vote	111 154 811	111 154 811
De catégorie B sans droit de vote	393 770 507	393 770 507
Total des actions ordinaires	504 925 318	504 925 318
Options d'achat d'actions de catégorie B sans droit de vote		
Options en circulation	4 726 634	3 154 795
Options en circulation exerçables	1 470 383	993 645

¹ Les porteurs de nos actions de catégorie B sans droit de vote ont le droit d'être convoqués à toute assemblée des actionnaires et d'y assister; toutefois, sauf dans la mesure prévue par la législation ou les règlements de marchés boursiers, ils n'ont pas de droit de vote lors d'une telle assemblée. Si une offre est déposée en vue d'acheter les actions de catégorie A en circulation, aucune exigence en vertu de la législation applicable ou de nos actes constitutifs ne stipule qu'une offre doit être faite à l'égard des actions de catégorie B sans droit de vote en circulation et il n'y a aucune clause de protection à l'intention des actionnaires aux termes de nos actes constitutifs. Si une offre est déposée en vue d'acheter des actions des deux catégories d'actions, les modalités de l'offre peuvent être différentes pour les actions de catégorie A de celles pour les actions de catégorie B sans droit de vote.

Au 28 février 2021, 111 154 811 actions de catégorie A et 393 770 507 actions de catégorie B sans droit de vote étaient en circulation, tandis que 4 705 342 options d'achat d'actions de catégorie B sans droit de vote étaient en cours.

Nous utilisons le nombre moyen pondéré d'actions en circulation pour calculer le bénéfice par action et le résultat par action ajusté.

	Exercices clos les 31 décembre	
(nombre d'actions en millions)	2020	2019
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation - de base	505	512
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation - après dilution	506	513

ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Le tableau ci-après présente les principales obligations aux termes d'accords contractuels fermes de la Société au 31 décembre 2020. Il y a lieu de se reporter aux notes 3, 21 et 27 afférentes aux états financiers consolidés audités de 2020 pour obtenir de plus amples renseignements.

(en millions de dollars)	Moins de un an	De 1 an à 3 ans	De 4 à 5 ans	Après 5 ans	Total
Emprunts à court terme	1 221	–	–	–	1 221
Dette à long terme ¹	1 450	3 274	1 490	12 159	18 373
Paievements d'intérêts nets	747	1 322	1 167	8 331	11 567
Obligations locatives	278	647	300	1 128	2 353
Instruments dérivés liés à la dette ²	5	(256)	46	(383)	(588)
Instruments dérivés liés aux dépenses ²	83	27	–	–	110
Contrats avec des joueurs ³	73	87	–	–	160
Obligations liées à des achats ⁴	295	178	70	48	591
Immobilisations corporelles	186	157	1	–	344
Immobilisations incorporelles	30	–	–	–	30
Droits de diffusion ⁵	626	1 198	1 078	316	3 218
Autres passifs à long terme	–	14	2	6	22
Total	4 994	6 648	4 154	21 605	37 401

¹ Obligations au titre du principal de la dette à long terme (y compris la partie courante) exigible à l'échéance.

² (Encaissements) décaissements nets à l'échéance. Les montants exprimés en dollars américains ont été convertis en dollars canadiens aux cours de la Banque du Canada en vigueur à la clôture de l'exercice.

³ Contrats salariaux des joueurs des Blue Jays de Toronto que nous avons conclus et que nous sommes tenus d'honorer.

⁴ Obligations contractuelles aux termes de contrats de service, de produits et d'appareils sans fil par lesquels nous nous sommes engagés.

⁵ Ententes d'achat de droits de diffusion d'émissions sportives et de films que nous avons conclues pour des périodes supérieures à un an à partir du moment de la passation du contrat.

ENTENTES HORS BILAN

GARANTIES

Dans le cours normal des activités, la Société conclut des ententes prévoyant des indemnités et des garanties à l'intention des contreparties à des transactions concernant des ventes et regroupements d'entreprises, la vente de services ainsi que l'achat et la mise en valeur d'actifs. En raison de la nature de ces indemnités, la Société est incapable de faire une estimation raisonnable du montant éventuel maximal qu'elle peut être tenue de verser aux contreparties. Dans le passé, la Société n'a jamais fait de paiements importants aux termes de ces indemnités ou garanties. Il y a lieu de se reporter à la note 27 afférente aux états financiers consolidés audités de 2020.

Gouvernance et gestion des risques

GOVERNANCE CHEZ ROGERS

Rogers a été fondée par une famille et son contrôle est familial. Nous sommes fiers de notre approche proactive et disciplinée, qui nous assure que nos structures et pratiques de gouvernance inspirent confiance à nos actionnaires.

Le contrôle des voix de Rogers Communications Inc. est détenu par une fiducie, dont les bénéficiaires sont des membres de la famille Rogers. Cette fiducie détient le contrôle des voix de RCI en faveur des générations successives de la famille Rogers, au moyen de la propriété de 98 % des actions de catégorie A en circulation de RCI (98 % en 2019). La famille Rogers représente une partie prenante importante et détenait environ 29 % des capitaux propres de RCI au 31 décembre 2020 (29 % en 2019) au moyen de sa propriété d'un total combiné de 147 millions d'actions de catégorie A et d'actions de catégorie B de RCI (147 millions d'actions en 2019).

Le conseil compte actuellement quatre membres de la famille Rogers, ainsi que dix autres membres qui combinent un vaste éventail de compétences et d'expérience à titre de chefs de file du monde des affaires en Amérique du Nord. Tous les membres de notre conseil d'administration se sont engagés à exercer une gouvernance efficace et une surveillance accrue et à déployer des efforts en vue de créer de la valeur pour les actionnaires. Le conseil d'administration de Rogers s'emploie pleinement à une saine gouvernance d'entreprise; il examine continuellement ses pratiques de gouvernance et les mesure par rapport aux pratiques de meneurs reconnus et à l'évolution de la législation. Le conseil d'administration croit que le système de gouvernance de Rogers est efficace et que des structures et des procédures appropriées sont en place.

GOVERNANCE ET MEILLEURES PRATIQUES

Nous avons adopté une panoplie de pratiques exemplaires afin d'assurer une gouvernance efficace :

- séparation des rôles de chef de la direction et de président du conseil;
- administrateur principal indépendant;
- politiques et chartes officielles en matière de gouvernance;
- code de déontologie et ligne de dénonciation;
- exigences quant à la propriété d'actions par les administrateurs;
- discussions du conseil et des comités se déroulant à huis clos;
- examen annuel du rendement du conseil et des comités;
- réunions du comité d'audit et de risque se déroulant avec des auditeurs internes et externes;
- programme d'orientation à l'intention des nouveaux administrateurs;
- séances de formation régulières du conseil et de ses comités;
- autorisation donnée aux comités d'engager des conseillers indépendants;
- normes régissant les relations importantes des administrateurs.

Avant que John H. Clappison ne quitte le conseil d'administration, le 28 janvier 2021, le conseil était composé d'une majorité d'administrateurs indépendants, alors que maintenant la moitié des administrateurs sont indépendants. Si tous les administrateurs

proposés sont élus lors de l'assemblée générale annuelle des actionnaires, la moitié du conseil sera toujours composée d'administrateurs indépendants. Nous recherchons activement un autre administrateur indépendant pour siéger au conseil dès que possible. Lorsque nous aurons sélectionné et nommé un candidat convenable, nous prévoyons revenir à un conseil composé d'une majorité d'administrateurs indépendants.

Nous nous conformons aux lignes directrices et normes pertinentes en matière de gouvernance auxquelles sont assujetties les sociétés ouvertes canadiennes cotées à la TSX et à titre d'émetteur privé étranger coté à la NYSE aux États-Unis.

SURVEILLANCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration délègue certaines responsabilités à ses huit comités permanents afin d'assurer une surveillance et une reddition de compte adéquates :

- Comité d'audit et de risque – Le comité d'audit et de risque examine nos méthodes et pratiques comptables, l'intégrité de nos processus de présentation de l'information financière, de même que les états financiers et autres documents pertinents à transmettre aux actionnaires et au public. Par ailleurs, ce comité vient épauler le conseil dans sa surveillance de notre conformité aux obligations prescrites par la loi et les règlements ayant trait à la communication de l'information financière, et il évalue nos systèmes de contrôles comptables et financiers ainsi que les compétences, l'indépendance et le travail des auditeurs internes et externes. Il examine également les politiques de gestion des risques et les processus employés dans la gestion des principaux risques.
- Comité de gouvernance – Le comité de gouvernance aide le conseil afin de s'assurer qu'il a élaboré des systèmes et procédures appropriés pour lui permettre de s'acquitter de ses responsabilités. Ce comité élabore des politiques et pratiques de gouvernance et les recommande au conseil aux fins d'approbation et il dirige le conseil dans son examen périodique du rendement du conseil et de ses comités.
- Comité des candidatures – Le comité des candidatures trouve des candidats potentiels au poste d'administrateur pour le conseil. Les membres du conseil d'administration sont élus par les actionnaires lors d'une assemblée ou, encore, nommés par le conseil d'administration. Le comité recommande également des candidatures pour chaque comité du conseil, y compris pour le poste de président de chaque comité.
- Comité des ressources humaines – Le comité aide le conseil à contrôler, à examiner et à approuver les politiques et pratiques de rémunération et d'avantages sociaux. Il est également responsable de la formulation de recommandations quant à la rémunération des hauts dirigeants et de la surveillance du plan de relève de ces derniers.
- Comité sur la DRG – Le comité aide le conseil à s'acquitter de ses responsabilités en matière de surveillance des politiques, des stratégies et des programmes pertinents en matière de durabilité environnementale, de responsabilité sociale et de gouvernance, ainsi que des mesures que nous pouvons prendre pour devenir une entreprise socialement responsable.

- Comité de direction – Le comité de direction aide le conseil à s'acquitter de ses responsabilités entre les réunions, y compris à agir dans des domaines expressément désignés et autorisés lors d'une réunion précédente du conseil et à étudier les questions éventuelles qui pourraient survenir de temps à autre.
- Comité des finances – Le comité des finances examine les questions relatives à nos stratégies d'investissement et à la structure générale de nos capitaux propres et d'emprunt, et il en fait rapport au conseil d'administration.
- Comité de retraite – Le comité de retraite supervise l'administration des régimes de retraite de la Société et examine les provisions de même que le rendement des placements de ceux-ci.

Il y a lieu de se reporter à la section Relations avec les investisseurs de notre site Web (investisseurs.rogers.com) pour obtenir de plus amples renseignements sur la gouvernance chez Rogers, y compris :

- un énoncé complet relatif à nos pratiques de gouvernance;
- notre code de déontologie;
- le mandat complet des comités du conseil;
- les biographies des membres de la direction;
- un résumé des différences entre les règles de gouvernance d'entreprise de la NYSE qui s'appliquent aux sociétés établies aux États-Unis et nos pratiques de gouvernance en tant qu'émetteur non établi aux États-Unis qui est coté à la NYSE.

Le conseil d'administration et ses comités

● Président(e) ○ Membres

Au 4 mars 2021

	Audit et risque	Gouvernance	DRG	Direction	Finances	Ressources humaines	Candidatures	Retraite
Edward S. Rogers				●	●		●	
Bonnie R. Brooks, C.M.		○	○			○		●
Robert Dépatie		○				○	○	
Robert J. Gemmell	●			○	○			○
Alan D. Horn, CPA, CA			○	○	○			
Ellis Jacob, C.M., O.Ont.	○							
Philip B. Lind, C.M.			○					
John A. MacDonald	○	●				○	○	
Isabelle Marcoux, C.M.		○				●	○	
Joe Natale								
L'hon. David R. Peterson, C.P., c.r.		○						○
Loretta A. Rogers								
Martha L. Rogers			●					
Melinda M. Rogers-Hixon					○		○	○

RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

Chez Rogers, être une société socialement responsable forme la fibre même de nos activités. La responsabilité d'entreprise comptait beaucoup pour notre fondateur, Ted Rogers, et continue d'être une valeur fondamentale pour nous. Elle fait partie intégrante de notre stratégie à long terme. Déterminés à assurer notre croissance de manière responsable sur le plan social et environnemental, nous nous sommes dotés d'un programme de pratiques en matière d'environnement, de responsabilité sociale et de gouvernance qui assoit notre réputation en tant qu'entreprise canadienne remarquable.

Les principaux volets de notre responsabilité d'entreprise sont regroupés en six priorités, exposées ci-après, tout comme nos approches pour les traiter :

EXPÉRIENCE EMPLOYÉ

- Motivation des employés : Selon notre sondage annuel des employés, la motivation des employés est plus vive que jamais. Elle se chiffre à 87 %, soit 2 points de plus que l'an dernier et en hausse de 14 points depuis que nous avons commencé à la

mesurer en 2014; la motivation se situe à 7 points au-dessus du meilleur de la catégorie.

- Gestion des talents : Nous sommes déterminés à investir dans l'acquisition des connaissances, le perfectionnement des compétences et le cheminement de la carrière des membres de notre personnel pour favoriser leur réussite et faire de Rogers le meilleur endroit où travailler au Canada. Il est important d'être fidèles à nos valeurs, de perfectionner nos équipes et de continuer à seconder nos employés dans leur cheminement de carrière. Notre chef de la direction des Ressources humaines supervise la gestion des talents tandis que le comité des ressources humaines seconde le conseil d'administration dans ses tâches de supervision, d'examen et d'approbation des politiques et des pratiques de rémunération et d'avantages sociaux.
- Inclusion et diversité : En novembre 2020, nous avons donné le coup d'envoi à notre stratégie quinquennale sur l'inclusion et la diversité, mise à jour en fonction des commentaires reçus de nos équipes et des conseils d'un expert indépendant en relations interraciales. Notre stratégie table sur des actions concrètes qui favoriseront les progrès au bénéfice de nos clients, de nos collectivités et de nos employés en quête d'équité. Notre

stratégie comprend des objectifs visant i) à accroître la représentation des femmes et des personnes racisées, y compris des objectifs spécifiques pour les membres de la communauté noire, au sein de la direction et ii) à accroître la représentation globale des personnes handicapées, des Autochtones et des membres de la communauté LGBTQ2S+. Nous voulons continuer de stimuler le sentiment d'inclusion, qui se situe actuellement à 87 % (en hausse de 3 points par rapport à l'an dernier), en nous fondant sur les commentaires des membres de nos équipes. Notre but ultime est de créer une culture d'inclusion et d'appartenance grâce à la participation de tous les membres de notre personnel, de notre conseil sur l'inclusion et la diversité, de nos cinq groupes de soutien pour les employés, de notre conseil de direction pour la communauté noire récemment mis sur pied et d'une équipe de direction responsable de ces questions, et ce, afin de faire de Rogers un meilleur milieu de travail pour notre personnel et une entreprise fidèle à ses engagements.

- **Sécurité et bien-être :** Nous sommes déterminés à assurer la sécurité et le bien-être de nos employés de manière globale, en privilégiant l'employé dans son ensemble, sur le plan de la sécurité et de la santé physique et mentale, dans sa vie professionnelle et personnelle. La sécurité et le bien-être de notre personnel ont été au premier rang de nos priorités durant la pandémie. Pour renforcer notre soutien, nous avons créé le fonds national pour le bien-être, qui procure à nos employés et à leur famille des avantages supplémentaires comme une couverture accrue en matière de santé mentale et des soins de santé virtuels. Nous organisons régulièrement des séances d'information sur la pandémie pour tout le personnel, auxquelles nous convions des experts en bien-être pour qu'ils nous fassent profiter de leurs connaissances. Nous transmettons en continu les mises à jour de notre chef de la direction des Ressources humaines sur nos politiques, les procédures de sécurité calquées sur celles de l'Agence de la santé publique du Canada, et les ressources disponibles en matière de santé mentale et de bien-être. Nous avons aussi mené des campagnes dédiées à la santé mentale et au bien-être afin de favoriser l'autogestion de la santé et la résilience. Grâce à nos efforts, les résultats du sondage auprès des employés sur le soutien qu'offre Rogers au chapitre du bien-être et de l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle ont monté de 10 points et de 15 points, respectivement, pour se chiffrer à 83 %.
- Nous nous sommes aussi engagés à fournir et à maintenir un environnement de travail sécuritaire pour les employés, les bénévoles, les fournisseurs, les visiteurs et les membres du public qui pourraient être touchés par nos activités. Notre système de gestion de la sécurité, rigoureux et fondé sur les risques, vise avant tout à cerner les principaux risques menaçant la sécurité, à prévenir les blessures grâce à des programmes à volets multiples et à évaluer notre performance pour en assurer l'amélioration constante. Nos résultats montrent que des progrès notables ont été réalisés dans les principaux domaines ciblés, et nous maintiendrons notre approche pour les exercices à venir.

EXPÉRIENCE CLIENT

- **Service à la clientèle et transparence :** Nous estimons que nous devons faire passer nos clients en premier dans tout ce que nous faisons, de façon à leur offrir la meilleure expérience qui soit,

quel que soit le canal qu'ils ont choisi pour faire affaire avec nous. C'est l'un des piliers de nos priorités stratégiques. Nous continuons de porter une attention particulière aux options en libre-service pour nos clients, et nous investissons dans la formation et les outils destinés à nos équipes de première ligne.

- **Leadership en matière de réseau et innovation :** L'innovation fait partie de notre ADN, qu'il s'agisse de lancer des produits novateurs ou de commercialiser une technologie de pointe. En 2020, nous avons consacré 2,3 milliards de dollars aux dépenses d'investissement, dont la plus grande partie a été affectée à nos réseaux sans fil et par câble. Nous mettons l'accent sur la performance et la fiabilité fondamentales et investissons dans notre réseau sans fil pour assurer la croissance et l'exploitation de notre réseau 5G.
- **Responsabilité liée aux produits :** Nous nous sommes dotés de programmes et de politiques servant à gérer tout un éventail de questions liées à cet aspect de notre responsabilité. Par exemple, nous avons mis en place des politiques afin de respecter tous les règlements et codes en matière de sécurité, nous avons instauré des programmes et mis sur pied des équipes afin d'encadrer l'offre de services conçus pour favoriser l'accessibilité et de formuler des conseils sur cette question, et nous dirigeons des programmes de gestion de l'élimination et du recyclage de nos produits usagés tels qu'Échange max de Rogers et FidoTROCMC.
- **Vie privée et sécurité de l'information des clients :** Nous nous affirmons à améliorer la transparence et nous aspirons à être un chef de file du secteur dans le domaine de la vie privée. Notre politique de confidentialité définit nos responsabilités et nos manières de faire à l'égard de la protection des renseignements personnels de nos employés et de nos clients. Notre chef de la protection des renseignements personnels supervise notre conformité à cette politique ainsi qu'à toutes les lois en vigueur et répond aux demandes des autorités portant sur les données des clients.

INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE

- **Bienfaisance communautaire :** Redonner aux collectivités où nous vivons et travaillons et les soutenir a pris une nouvelle importance en 2020. En 2020, nous avons versé plus de 75 millions de dollars sous forme de dons en argent et en nature pour soutenir 1 500 organismes et causes.
- **Éducation jeunesse :** Nous avons remis une Bourse d'études Ted Rogers à 414 étudiants pour aider certains des jeunes leaders les plus talentueux de tout le pays à réaliser le parcours scolaire de leurs rêves. Nous estimons que 75 % des bénéficiaires étaient des membres de la communauté noire, autochtone et racisée. En outre, nous avons attribué 42 bourses Ted Rogers à des organismes jeunesse afin de les secondar dans leurs efforts pour promouvoir des programmes éducatifs parascolaires.
- **Soutien communautaire :** Nous avons contribué à la lutte contre l'insécurité alimentaire en aidant Banques alimentaires Canada à distribuer 9 millions de repas au Canada. Huit millions de ces repas ont été emballés par des bénévoles faisant partie de notre personnel au Centre Rogers et 1 million de ces repas ont été distribués avec l'aide d'un don financier de Rogers qui a sensibilisé la population à la nécessité de reconstituer les stocks des banques alimentaires pendant la pandémie. Nous avons aussi appuyé 208 organismes (comme Hébergements femmes Canada, des refuges pour femmes autochtones et Grands Frères

Grandes Sœurs) en fournissant 2 600 appareils et forfaits sans fil gratuits.

- **Bénévolat :** Dans le cadre du défi des 60 000 heures, qui fait partie du Projet 60 qui marquait le soixantième anniversaire de Rogers en 2020, nos employés ont consacré plus de 50 000 heures de bénévolat à plus de 225 activités en six mois.
- **Inclusion numérique :** Prioritaire selon nous, l'inclusion numérique constitue l'un des meilleurs témoignages de notre contribution à la société. Notre programme « Branché sur le succès » offre un accès Internet à bande passante à faible coût aux locataires d'habitations subventionnées par des organismes sans but lucratif et des fournisseurs de logement avec lesquels nous avons conclu des partenariats. Environ 250 000 ménages canadiens sont admissibles au service d'accès Internet grâce à « Branché sur le succès », qui met à leur portée les outils et les ressources nécessaires pour qu'ils bénéficient des avantages de la connectivité. De plus, nous avons fourni des forfaits sans fil pour plus de 30 000 tablettes Apple distribuées à des commissions scolaires de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, du Manitoba et de l'Ontario pour brancher des familles qui ne disposaient pas jusque-là d'un accès à Internet.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

- **Politique environnementale :** Notre politique environnementale officielle définit notre façon de mener nos activités de manière responsable sur le plan de l'environnement. Rogers s'est aussi dotée d'un système de gestion environnementale composé de 25 procédures distinctes étayant notre politique environnementale et la gestion des risques environnementaux qui encadrent toutes nos activités.
- **Surveillance :** Notre Conseil exécutif sur l'énergie et notre comité sur la conformité en matière d'environnement gèrent et régissent notre consommation énergétique et nos risques environnementaux, respectivement; leur action oriente notre processus décisionnel et contribue à la mise à exécution de nos stratégies et à l'efficacité de nos programmes en la matière.
- **Consommation d'énergie et atténuation des changements climatiques :** Nous sommes conscients des conséquences de notre consommation d'énergie et des répercussions potentielles de l'accroissement de la consommation à l'échelle mondiale sur les changements climatiques (sécheresses, pénuries d'eau et problèmes de qualité de l'eau, phénomènes météorologiques extrêmes, inondations, feux de forêt, inégalités sociales, etc.). Nous sommes déterminés à gérer convenablement notre empreinte opérationnelle de manière à réduire son effet sur l'environnement, à obtenir l'adhésion de nos actionnaires et à conserver la confiance des investisseurs. Chaque année, nous mesurons et publions la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre (« GES ») de nos immeubles et magasins de détail, de nos stations cellulaires de transmission, de nos centrales électriques, de nos centres de données, de nos véhicules, des déplacements de nos employés et de l'exploitation des Blues Jays de Toronto et du Centre Rogers. Nous continuons d'investir dans des programmes de réduction de la consommation énergétique et des émissions de GES : remplacement des ampoules par des éclairages DEL, stratégies d'optimisation du refroidissement de nos têtes de station et mise au rebut du matériel inutilisé pour optimiser l'utilisation de l'espace et améliorer la performance énergétique. Pour assurer

notre amélioration continue, nous nous sommes fixé des objectifs visant à réduire d'ici 2025 les émissions de gaz à effet de serre et la consommation d'énergie par rapport aux niveaux de 2011.

- **Réduction des déchets :** Réduire la quantité de déchets que nous produisons est encore une façon importante de gérer notre empreinte environnementale. Pour réduire les déchets produits et en assurer la gestion responsable, nous cherchons des moyens pour éviter la production de déchets, en appelant à la participation de l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement, nous mettons en place des programmes de recyclage et de réutilisation des matériaux et du matériel en fin de vie et travaillons à encourager les habitudes de recyclage de notre personnel grâce à notre programme « Pousse Vert! ».

ÉCONOMIE ET SOCIÉTÉ

- **Rendement économique :** Nous veillons à offrir des solutions novatrices aux clients, à créer des emplois diversifiés et bien rémunérés, à soutenir les petites entreprises, à payer des impôts et taxes à tous les ordres de gouvernement et à procurer des dividendes à nos actionnaires. En 2020, nous avons contribué directement à l'économie canadienne à hauteur de 12,9 milliards de dollars et donné de l'emploi aux 23 500 membres de notre équipe dans tout le pays. Au-delà de ces retombées économiques directes, notre rendement produit aussi des avantages économiques indirects tels que des produits et services d'origine locale et des dons de bienfaisance considérables.
- **Gestion de la chaîne d'approvisionnement :** Nos fournisseurs sont un élément clé de notre prospérité, et c'est pourquoi nous faisons en sorte de les sélectionner selon un processus rigoureux, de les gérer adéquatement et de faire affaire avec des entreprises qui partagent nos valeurs et sont responsables sur le plan social et environnemental. Nous avons mis en place de solides processus d'approvisionnement et exigeons que nos fournisseurs se conforment à notre Code de déontologie des fournisseurs. Ce code précise ce que nous attendons de nos fournisseurs dans les domaines de l'éthique, de la responsabilité sociale, du travail, de la santé et de la sécurité et de l'environnement. Nous continuons de favoriser l'inclusion et la diversité dans nos collectivités grâce à la mise en application de notre programme de diversité des fournisseurs et à la collaboration avec des organismes sans but lucratif.

BONNE GOUVERNANCE

- **Gouvernance et éthique :** Nous nous faisons un point d'honneur d'observer les normes d'intégrité, d'éthique et de responsabilité sociale les plus élevées, et c'est pourquoi des lignes directrices et des politiques régissent le comportement de nos administrateurs et employés et encouragent une conduite responsable en tout temps. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Gouvernance chez Rogers » pour obtenir de plus amples renseignements.

Il y a lieu de se reporter à notre rapport annuel sur la responsabilité sociale, qui se trouve sur notre site Web, à l'adresse aproposde.rogers.com/responsabilite/, pour obtenir de plus amples renseignements sur nos mesures sociales et environnementales.

IMPÔT SUR LE RÉSULTAT ET AUTRES PAIEMENTS DESTINÉS AUX GOUVERNEMENTS

Nous gérons de façon proactive notre situation fiscale afin de prendre des décisions d'affaires éclairées et d'optimiser nos flux de trésorerie disponibles après impôt dans le but de les réinvestir dans nos activités et d'offrir un rendement à nos actionnaires. Nous disposons de politiques et de procédures exhaustives visant à faire en sorte que nous nous conformions à l'ensemble des lois fiscales et des exigences en matière de communication de l'information, notamment en ce qui concerne les déclarations de revenus et de taxes de vente et les paiements connexes en temps opportun. Dans le cadre de ce processus, nous nous efforçons de demeurer transparents et coopératifs dans nos relations avec les autorités fiscales afin de réduire au minimum les travaux d'audit nécessaires et d'atténuer les positions fiscales incertaines. Nous dialoguons aussi avec les décideurs des gouvernements sur les questions fiscales qui influent sur Rogers et ses actionnaires, ses employés, ses clients et ses autres parties prenantes.

PAIEMENTS AU TITRE DE L'IMPÔT

Notre charge d'impôt sur le résultat totale, qui s'est chiffrée à 580 millions de dollars en 2020, avoisine la charge inscrite à l'égard de notre bénéfice comptable au taux prévu par la loi de 26,6 %. Les paiements d'impôt en trésorerie se sont établis à 418 millions de dollars en 2020. Si notre impôt sur le résultat en trésorerie est inférieur à notre charge d'impôt sur le résultat, c'est principalement en raison des importantes dépenses d'investissement que nous

continuons d'effectuer à l'égard de nos réseaux de télécommunications sans fil et à large bande à l'échelle du Canada, ainsi que du moment auquel les paiements doivent être effectués. Nous nous attendons à ce que l'impôt sur le résultat en trésorerie pour 2021 augmente encore, soit d'environ 300 millions de dollars, surtout au cours du premier trimestre, à cause de notre dernier versement d'acomptes prévisionnels pour 2020. L'augmentation est attribuable surtout au moment où les produits sont comptabilisés selon notre modèle de financement d'appareils. À l'instar d'autres régimes fiscaux dans le monde, les lois fiscales canadiennes permettent que les investissements consacrés à des actifs propres à accroître la productivité soient déduits à des fins fiscales plus rapidement qu'ils ne sont amortis aux fins de la constatation dans les états financiers.

AUTRES PAIEMENTS DESTINÉS À DES GOUVERNEMENTS

Nous représentons un apport pour les Canadiens étant donné que nous payons non seulement de l'impôt sur les bénéfices que nous dégageons, mais également des impôts et taxes et des droits aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales, notamment :

- diverses taxes sur les salaires (cotisations sociales) que nous versons à l'intention de nos employés, qui sont environ 23 500;
- les taxes foncières et la taxe d'affaires;
- les taxes de vente et les droits de douane non recouvrables;
- les droits liés aux licences d'utilisation de spectre et de radiodiffusion et d'autres droits d'ordre réglementaire.

Comme il est présenté dans le tableau ci-dessous, ces paiements ont coûté au total 1 105 millions de dollars à Rogers en 2020.

(en millions de dollars)	Impôt sur le résultat	Taxes de vente non recouvrables	Cotisations sociales	Droits d'ordre réglementaire et droits liés à l'utilisation de spectre ¹	Taxes foncières et taxe d'affaires	Total des taxes et impôts et des autres paiements
Total des paiements	418	8	137	492	50	1 105

¹ Comprend un montant de 252 millions de dollars relatif aux montants de 3,3 milliards de dollars, de 24 millions de dollars et de 1,7 milliard de dollars que nous avons payés relativement à l'acquisition des licences d'utilisation de spectre de 2014, de 2015 et de 2019, respectivement.

Nous avons aussi perçu, au nom du gouvernement, des taxes de vente de 1 994 millions de dollars sur nos produits et services et des cotisations sociales d'environ 609 millions de dollars.

GESTION DES RISQUES

Nous nous attachons à renforcer sans relâche nos capacités de gestion des risques afin de protéger et d'améliorer la valeur actionnariale. La gestion du risque ne vise pas l'élimination du risque, mais plutôt l'optimisation du rapport risque-rendement de manière à maximiser la valeur pour l'organisation. Ainsi, Rogers prendra volontairement certains risques pour dégager des bénéfices et encourage les innovations qui font progresser l'entreprise en tant que chef de file du marché centré sur la clientèle. Pour conserver notre réputation et la confiance que les consommateurs nous portent, nous veillerons toujours à ce que les répercussions (sur le plan financier, opérationnel et stratégique et sur le plan de la réglementation, de la confidentialité et de la cybersécurité) de nos prises de risque soient connues et cadrent

avec nos objectifs stratégiques aussi bien qu'avec les valeurs de l'entreprise.

GOUVERNANCE DU RISQUE

La responsabilité de la gouvernance du risque incombe dans son ensemble au conseil d'administration, qui supervise les travaux de la direction visant l'identification des principaux risques auxquels sont assujetties nos activités et la mise en place de processus d'appréciation du risque adéquat aux fins d'atténuation. Le conseil d'administration délègue certaines tâches de surveillance et de gestion au comité d'audit et de risque.

Le comité d'audit et de risque analyse les politiques sur le risque avec la direction et le conseil d'administration, et épaula le conseil dans sa surveillance de notre conformité aux obligations prescrites par la loi et les exigences réglementaires.

Le comité d'audit et de risque examine aussi :

- le caractère adéquat des contrôles internes adoptés par la Société pour protéger les actifs contre la perte et l'utilisation non autorisée, pour prévenir, décourager et détecter la fraude et pour vérifier l'exactitude des registres financiers;
- les processus d'identification, d'appréciation et de gestion des risques;
- notre exposition aux principaux risques et tendances et la mise en œuvre par la direction des politiques et mesures de surveillance et de contrôle de cette exposition aux risques, y compris la cybersécurité, la confidentialité, la technologie, et la protection de l'environnement;
- la mise en place de nos principaux nouveaux systèmes et les changements à apporter aux principaux systèmes existants;
- nos plans de poursuite des activités et de reprise après sinistre;
- toute procédure d'audit spéciale appliquée lorsque des faiblesses ou des défaillances importantes sont décelées;
- d'autres questions liées à la gestion des risques de temps à autre au gré du comité d'audit et de risque ou du conseil d'administration.

GESTION DES RISQUES D'ENTREPRISE

Notre programme de gestion des risques d'entreprise (« GRE ») utilise un modèle en trois points de contrôle pour détecter, évaluer, gérer, surveiller et signaler les risques. Nos unités d'affaires et services, sous la tutelle de l'équipe de haute direction, constituent le premier point de contrôle de ce modèle et sont responsables de la gestion ou de l'acceptation des risques. Ensemble, ils détectent et évaluent les principaux risques, définissent les contrôles et plans d'action qui permettront de réduire ces risques et facilitent l'atteinte de nos objectifs d'entreprise.

La GRE constitue le deuxième point de contrôle. Elle aide la direction à repérer les principaux risques découlant de la poursuite de nos objectifs pour l'entreprise et les unités d'affaires, à délimiter notre tolérance au risque et à cerner les nouveaux risques. Au niveau des unités d'affaires et des services, la GRE travaille de concert avec la direction pour assurer la gouvernance et formuler des conseils en ce qui a trait à la gestion des principaux risques et des contrôles liés de manière à atténuer ces risques. La gestion de la continuité des activités s'inscrit dans la GRE et permet d'atténuer les principaux risques. Plus précisément, la gestion de la continuité des activités permet de faire un suivi de la gestion d'incidents et de planifier divers événements pour maintenir le service à la clientèle et exploiter notre réseau en cas de menaces ou de catastrophes naturelles, telles que les cyberattaques et les pannes d'équipement susceptibles d'entraîner diverses interruptions de réseau, les dérèglements de la chaîne d'approvisionnement, les catastrophes naturelles, les épidémies, les pandémies et l'instabilité politique. Notre programme de GRE comprend également des assurances nous protégeant de certains risques. Enfin, la GRE collabore avec la fonction d'audit interne pour surveiller l'efficacité et le caractère approprié des contrôles afin de réduire les risques à un niveau acceptable.

Chaque année, la GRE procède à une évaluation stratégique des risques. Cette évaluation comporte notamment l'examen de rapports sur les risques et de rapports d'audit, l'examen d'études du secteur, ainsi qu'une enquête annuelle sur les risques menée auprès de tous les membres de la haute direction. Suivant les résultats de cette enquête, la GRE, secondée dans cette tâche par

la haute direction, repère les principaux risques susceptibles de nous empêcher d'atteindre nos objectifs. La GRE présente les résultats de l'évaluation stratégique annuelle des risques à l'équipe de haute direction, au comité d'audit et de risque et au conseil.

La GRE supervise également l'exécution par la direction d'une évaluation du risque de fraude dans les états financiers afin de s'assurer que nos états financiers et nos informations financières ne comportent pas d'éléments frauduleux ou inexacts et pour déterminer si les contrôles sont adéquatement conçus et fonctionnent efficacement.

L'audit interne constitue le troisième point de contrôle du modèle. L'équipe évalue la conception et l'efficacité opérationnelle du programme de gouvernance, des contrôles internes et de la gestion des risques. Les risques, contrôles et plans d'atténuation identifiés dans le cadre de ce processus sont intégrés au plan d'audit interne annuel.

Il incombe à l'équipe de haute direction et au comité d'audit et de risque d'approuver notre politique portant sur les risques d'entreprise. Notre méthodologie et nos politiques de GRE reposent sur l'expertise de notre direction et de notre personnel pour détecter les risques et les occasions ainsi que pour appliquer des stratégies d'atténuation au besoin.

RISQUES ET INCERTITUDES INFLUANT SUR LES SECTEURS D'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ

La présente rubrique décrit les principaux risques et incertitudes qui pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos résultats financiers et nos activités. Toute information concernant les risques devrait être lue de concert avec la rubrique « À propos des énoncés prospectifs ».

PANDÉMIE DE COVID-19

L'Organisation mondiale de la Santé a annoncé le 11 mars 2020 qu'elle considérait l'épidémie de COVID-19 comme une pandémie, et nous en suivons de près la progression. Tandis que la COVID-19 continue d'avoir une incidence considérable sur le bien-être des personnes et sur les économies canadienne et mondiale, nous avons déclenché nos plans de poursuite des activités et mis en œuvre un plan d'intervention adapté afin de continuer d'offrir nos services essentiels ainsi que du soutien à nos clients et à nos communautés, tout en protégeant la santé et la sécurité du public et de nos employés.

Nous veillons à faire fonctionner et à maintenir nos réseaux sans-fil et par câble, ainsi qu'à poursuivre nos activités médiatiques et nos principales activités commerciales nécessaires à la prestation continue de services à nos clients. Nous avons pris des dispositions afin de permettre à nos employés de travailler à domicile; nous examinons et respectons les directives du gouvernement pour assurer la sécurité de notre équipe et mettre en place les mesures de protection nécessaires pour que nos lieux de travail puissent rouvrir leurs portes graduellement à nos employés.

Les règlements, politiques et autres mesures des secteurs public et privé visant à réduire la transmission de la COVID-19 comprennent notamment la fermeture forcée d'entreprises, les restrictions de voyages, la sensibilisation à l'éloignement social et l'adoption du télétravail et de l'enseignement en ligne par les entreprises, les

écoles et les institutions. Ces mesures ont des répercussions sur la façon dont notre clientèle utilise nos réseaux, produits et services, sur la manière dont nous pouvons offrir certains produits et services ou sur la mesure dans laquelle nous pouvons le faire, ainsi que sur la capacité de certains fournisseurs de répondre à nos besoins en matière de produits ou de services.

Nous avons maintenu nos programmes pour aider nos employés à composer avec la COVID-19 et pour offrir du soutien et des services à nos clients et à nos auditoires. La plupart de nos magasins à l'échelle nationale avaient dû être fermés temporairement en mars 2020; nous avons poursuivi la réouverture progressive de nos magasins de détail au Canada, dans le respect des directives de santé publique de chaque province, et la plupart de nos magasins de détail étaient rouverts au 31 décembre 2020.

L'ampleur et les répercussions de la COVID-19 ne sont pas encore connues dans leur entièreté. Les répercussions négatives potentielles de la pandémie comprennent notamment :

- le risque d'une réduction importante de la demande touchant nos produits et services, en raison de fermetures d'entreprises ou de compression des effectifs, de pertes d'emploi et de difficultés financières qui s'ensuivent, ou, plus généralement, d'une réduction de l'activité du commerce au détail, ce qui pourrait entraîner un recul des produits en raison :
 - d'une diminution de l'activité des abonnés du secteur Sans-fil, y compris une baisse des produits tirés du matériel;
 - d'une diminution des produits tirés des services de transmission de données en itinérance et des produits tirés de l'utilisation excédentaire des données puisque les clients ne peuvent ou ne veulent pas voyager et restent encore à la maison;
 - du fait que nos clients passent à des forfaits à tarifs moins élevés ou font résilier leurs contrats de service;
 - de la restriction du nombre d'amateurs pouvant assister aux matchs des ligues majeures, de la suspension ou de l'abrégement éventuels des saisons à venir par suite de la seconde vague de la COVID-19, et de l'annulation de la télédiffusion des matchs prévus;
 - des services fournis sans frais temporairement à nos clients, comme les appels interurbains, les services de transmission de données en itinérance et l'accès gratuit au contenu de chaînes de télévision;
- une augmentation du nombre de factures en souffrance ou impayées, ce qui pourrait conduire à une hausse des créances douteuses;
- les problèmes touchant la prestation de certains produits et services, ou la maintenance ou encore la mise à niveau de nos réseaux en raison de fermetures de magasins et d'interruptions de la chaîne d'approvisionnement;
- la hausse des dépenses d'investissement engagées pour maintenir ou étendre nos réseaux afin de répondre à une augmentation considérable de l'utilisation de ces derniers.

Bien que nous nous attendions à ce que certaines économies de coûts, comme celles réalisées à l'égard du matériel, viennent atténuer la baisse des produits, nous ne pouvons pas prédire l'ampleur de l'atténuation.

Malgré le fait que la vaccination grand public a commencé, la durée et l'issue potentielles de la COVID-19 demeurent incertaines. Le gouvernement a instauré des mesures qui sont

entrées en vigueur tout au long de 2020 et le restent en 2021 pour contenir la propagation de la COVID-19 dont l'effet sur les économies et les marchés financiers du Canada et du reste du monde s'avérera peut-être plus grand. Nous ne sommes pas en mesure pour le moment de prévoir son incidence globale sur nos activités, nos liquidités, notre situation financière ou nos résultats; nous savons cependant que la crise a eu et pourrait continuer d'avoir une incidence défavorable significative sur nos résultats. Toute nouvelle épidémie, pandémie ou autre crise sanitaire qui pourrait se produire à l'avenir est susceptible de poser des risques semblables sur la Société.

CYBERSÉCURITÉ

Notre secteur est vulnérable aux risques liés à la cybersécurité, dont la fréquence aussi bien que la complexité ne cessent de croître. Rogers et ses fournisseurs utilisent des systèmes et une infrastructure de réseaux exposés aux cyberattaques comme le vol d'actifs, l'accès non autorisé à des renseignements exclusifs ou sensibles, la destruction ou l'altération des données ou encore la perturbation des activités. Une cyberattaque importante visant l'infrastructure de réseaux critique et les systèmes d'information qui la sous-tendent, chez Rogers ou chez ses fournisseurs, pourrait se traduire par l'interruption des services, des litiges, la perte de clients, des coûts de correction considérables et des atteintes à notre réputation.

Sachant qu'il importe que notre entreprise reste sûre, vigilante et résiliente, la direction s'est engagée à mettre sur pied un programme de sécurité de l'information et de cybersécurité. Notre succès continu dépend de la protection des données sensibles, y compris les renseignements personnels que nous détenons sur nos clients et notre personnel. Nous nous appuyons sur nos formations de sensibilisation à la sécurité, sur nos politiques et procédures ainsi que sur nos systèmes de technologie de l'information pour protéger cette information. Notre succès dépend aussi de la capacité de Rogers à continuer de surveiller les risques liés à la cybersécurité et, au besoin, à faire appel à des renseignements sur les menaces externes, à la surveillance interne, à l'examen des pratiques exemplaires et à la mise en application de contrôles pour atténuer ces risques. Nous avons souscrit des assurances contre certains dommages liés aux violations de la cybersécurité, aux intrusions et aux attaques dirigées contre nos systèmes.

Les facteurs externes qui menacent le réseau et notre entreprise dans son ensemble évoluent sans cesse, et rien ne garantit que nous serons en mesure de protéger le réseau contre toutes les menaces qui pourraient se présenter. De telles attaques pourraient nuire à notre service à la clientèle ou à nos résultats financiers.

CONFIDENTIALITÉ

Dans le monde numérique en pleine mutation, la confidentialité et le mode de traitement des données personnelles par les organisations prennent de plus en plus d'importance pour les consommateurs. Il est plus que jamais essentiel de faire preuve d'une gouvernance appropriée à l'égard de ces données. La COVID-19 ayant précipité le passage au numérique, les sociétés réunissent toujours plus de données sur nos clients et nos employés. La nature même des produits et services que nous offrons à nos clients implique que ces derniers nous confient une

quantité non négligeable de données personnelles. Nous accordons par conséquent la plus haute attention aux mesures de protection des données et de leur confidentialité. Nous sommes en effet les gardiens de ces données, et cette responsabilité revêt une importance primordiale à nos yeux.

C'est dans ce contexte que le gouvernement fédéral a déposé le projet de loi C-11, *Loi de 2020 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique*, dans lequel sont édictées deux nouvelles lois fédérales sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé qui constituent la plus grande réforme de la législation canadienne à ce sujet depuis la promulgation de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (la « LPRPDE »). Le projet de loi C-11 édicte la *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs* (la « LPVPC ») ainsi que la *Loi sur le Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données*. Ces lois, si elles sont promulguées, procureront aux consommateurs de nouveaux droits et de nouvelles mesures de protection qui seront encadrés par un rigoureux contrôle d'application.

RISQUE LIÉ À LA TECHNOLOGIE

Nouvelles technologies

Nos plans concernant les réseaux présument que la nouvelle technologie sera disponible pour nos réseaux sans fil et filaires, y compris la technologie 5G dans le secteur des services sans fil et les mises à niveau futures du DOCSIS dans le secteur des services filaires. Nous collaborons avec les organismes de normalisation du secteur et avec nos fournisseurs pour favoriser la mise à notre disposition de la nouvelle technologie en temps opportun, mais rien ne garantit que nous y aurons accès au moment voulu. En 2020, Rogers a été la première entreprise à lancer la 5G au Canada. Nous possédons le plus vaste réseau 5G du pays.

À mesure que de nouvelles technologies arrivent sur le marché, nous nous attendons à ce qu'une part importante de la croissance de nos produits futurs émane de nos services nouveaux et améliorés et à ce qu'il soit nécessaire pour les entreprises comme la nôtre de continuer d'injecter d'importants capitaux pour développer leurs réseaux et implémenter sans retard ces nouvelles technologies pour répondre aux besoins des consommateurs et des sociétés en temps utile. Il se pourrait, toutefois, que la demande ne soit pas assez forte ou que la Société ne réussisse pas à prévoir ou à satisfaire la demande de certains produits et services ou qu'elle ne soit pas en mesure d'offrir ou de commercialiser ces nouveaux produits et services auprès des abonnés. Si nous ne pouvons inciter de façon rentable nos abonnés à adopter de nouveaux produits et services ou ne pouvons suivre l'évolution des préférences des consommateurs, nous pourrions enregistrer un ralentissement de la croissance des produits et des taux d'attrition accrus. Cela pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, nos résultats opérationnels et notre situation financière.

Plusieurs technologies ont entraîné des changements fondamentaux dans la prestation des services de la Société, notamment :

- les services à large bande;
- les services de transmission de la voix et des données et de la vidéo IP;
- l'utilisation accrue des technologies de fibre optique à l'intention des entreprises et des résidences;

- l'accès sans fil à large bande ainsi que les services sans fil utilisant un spectre de fréquences radio auquel la Société pourrait ne pas avoir accès ou n'avoir qu'un accès limité;
- les applications et les services d'infonuagique, qui ne dépendent pas d'un fournisseur ni d'un raccordement physique.

Ces technologies pourraient également nécessiter des structures de coûts considérablement différentes pour leurs utilisateurs et pourraient donc influencer sur la viabilité à long terme de certaines de nos technologies actuelles. Certaines de ces technologies ont permis aux concurrents de pénétrer nos marchés avec des produits ou services similaires, mais à coût moindre. Ces concurrents pourraient être de plus grande envergure que la Société, disposer d'un meilleur accès aux ressources financières que Rogers et être soumis à moins de restrictions réglementaires que cette dernière. D'autres concurrents armés de progrès technologiques, comme les services d'accès Internet haute vitesse offerts par des exploitants de satellites en orbite basse, tels que Starlink, pourraient bientôt pénétrer le marché canadien et avoir de la sorte une incidence défavorable significative sur nos activités et nos résultats.

L'émergence et la croissance soutenues de services de radiodiffusion AM/FM numérique et par satellite par abonnement pourraient modifier les habitudes d'écoute et influencer défavorablement sur les résultats de nos stations de radio. Certaines sections de l'auditoire passent également des plateformes de diffusion conventionnelle à Internet, où elles ont accès à un nombre croissant de vidéos et de contenu audio en diffusion continue.

Dépendance à l'égard de la technologie

Les technologies, processus et systèmes de la Société sont complexes sur le plan opérationnel et de plus en plus interconnectés. De plus, l'exploitation quotidienne de nos activités dépend de systèmes de TI et certains éléments critiques de notre infrastructure de réseaux et de nos systèmes de TI sont concentrés dans diverses installations. Notre incapacité d'exploiter ou d'améliorer nos systèmes en fonction de la croissance du nombre d'abonnés et de manière à soutenir les nouveaux produits et services ou la survenance de perturbations ou de pannes de nos systèmes pourraient influencer défavorablement sur notre capacité d'acquérir de nouveaux abonnés, de servir nos clients, de gérer les taux d'attrition des abonnés, de produire des factures exactes au moment opportun, d'accroître les produits et de gérer les charges opérationnelles. Cela pourrait influencer défavorablement sur nos résultats financiers ou notre situation financière.

Incidence des pannes sur le service à la clientèle

Les clients ont des attentes élevées à l'égard de la fiabilité et de la constance de nos réseaux. L'incapacité à maintenir des niveaux élevés de service et à gérer efficacement le trafic sur le réseau pourrait avoir des répercussions sur l'expérience client et éventuellement se traduire par un accroissement du taux d'attrition. En raison de la demande accrue et du trafic sur nos réseaux Internet et sans fil, des pressions pourraient s'exercer sur la capacité et créer de la congestion. Les défaillances de nos réseaux ou de leurs principales composantes pourraient, dans certaines circonstances, entraîner une interruption des services aux clients pendant certaines périodes et avoir une incidence défavorable sur la situation et les résultats financiers de la Société.

Nous travaillons à protéger nos réseaux et nos services des désastres naturels et des grands phénomènes météorologiques tels les tempêtes de verglas, les tempêtes de vent, les feux de forêt, les inondations, les tremblements de terre ou les glissements de terrain lorsque c'est nécessaire et faisable. Rien ne garantit qu'un événement futur n'occasionnera pas des interruptions des services et que de telles interruptions n'influenceront pas sur nos résultats. Des perturbations ou des pannes de service, si elles ne sont pas rapidement réglées, pourraient aussi avoir une incidence sur nos activités, et éventuellement causer un risque de retard ou d'erreur dans la facturation. Si nous n'arrivons pas à mettre en place les stratégies et les protocoles de réponse appropriés pour régler les pannes de service causées par de tels événements, ces derniers pourraient avoir des répercussions sur nos produits opérationnels et l'expérience de notre clientèle. La reprise après de tels sinistres pourrait exiger des ressources et des coûts de correction considérables, qui sont difficiles à estimer.

INTENSITÉ DE LA CONCURRENCE

Dans notre secteur d'activité au rythme effréné, la concurrence et la dynamique du marché sont perpétuellement en évolution. Rien ne garantit que les concurrents actuels ou futurs de la Société ne fourniront pas des services supérieurs à ceux de celle-ci ou des services à des tarifs inférieurs, ne s'adapteront pas plus rapidement à l'évolution des tendances sectorielles ou des exigences du marché, ne pénétreront pas les marchés de la Société ou ne lanceront pas des services concurrents. Le gouvernement fédéral continue de promouvoir la concurrence et l'accessibilité et est déterminé à faire en sorte que chaque Canadien dispose d'un accès Internet haute vitesse d'ici 2030. N'importe lequel de ces facteurs pourrait accroître les taux d'attrition ou réduire les parts de marché ou les produits de nos activités.

Notre offre stratégique de forfaits sans fil illimités continue de représenter une grande valeur pour nos clients et a contribué à simplifier considérablement nos gammes de produits et de services. Toutefois, selon la conjoncture économique et la riposte de nos concurrents ou de nos clients actuels et éventuels, nous pourrions quand même devoir proposer des tarifs réduits pour attirer de nouveaux clients et fidéliser nos abonnés existants. Ainsi, à mesure que la pénétration des services sans fil s'accroît auprès de la population, les nouveaux clients pourraient générer des PMPA inférieurs à la moyenne, ce qui pourrait ralentir la croissance des produits.

Les géants mondiaux de la technologie continuent d'accroître les dépenses qu'ils consacrent au contenu destiné à de nouveaux marchés, comme les médias sportifs, ce qui intensifie la concurrence visant nos secteurs Media et Cable. Il pourrait en résulter un accroissement des taux d'attrition, car les abonnés ont maintenant accès à d'autres sources de contenu média à partir desquelles choisir.

Par ailleurs, la concurrence à l'égard des droits de diffusion de contenu de la part des diffuseurs de télévision linéaire conventionnelle et des diffuseurs de contenu en ligne s'intensifie. Les fournisseurs de services en ligne passent de plus en plus à du contenu exclusif qu'ils produisent et diffusent eux-mêmes et pourraient opposer une concurrence plus vive que prévu à l'égard de l'obtention de droits de diffusion, ce qui réduit l'accès des diffuseurs traditionnels à la programmation qu'ils recherchent. Une

concurrence accrue générale pour du contenu mènera probablement à une hausse des coûts liés aux droits de diffusion. Si les diffuseurs et les distributeurs concluent des ententes à long terme pour obtenir des droits de programmation, cela pourrait avoir une incidence sur la disponibilité des droits visant la programmation souhaitée et entraîner une baisse des produits opérationnels en raison de la non-disponibilité de ces droits. Par conséquent, une baisse des produits pourrait avoir une incidence défavorable sur les résultats opérationnels de nos activités si nous n'étions pas en mesure de recouvrer nos investissements par le truchement des produits tirés de la publicité et d'augmentations des frais d'abonnement reflétant le marché.

De plus, en vertu du Règlement sur la distribution de radiodiffusion du CRTC, les fournisseurs de services par câble ne peuvent obtenir de contrats d'exclusivité dans des immeubles où il est techniquement possible d'installer deux systèmes de transmission ou plus.

Les efforts soutenus de la concurrence à l'égard du déploiement de réseaux de fibre optique pourraient entraîner une augmentation de la portée, de la vitesse et de la stabilité des services filaires qu'ils offrent. Il pourrait en découler un accroissement des taux d'attrition des abonnés à nos services filaires.

L'amélioration de la qualité de la diffusion continue de contenu vidéo sur Internet conjuguée à la disponibilité grandissante d'émissions télévisées et de films en ligne offerts par les fournisseurs de services par contournement nous font concurrence pour les cotes d'écoute et ont intensifié la concurrence que les câblodistributeurs canadiens doivent livrer. Nous avons d'ailleurs constaté une augmentation du nombre de désabonnements et de réduction des services, car les consommateurs continuent d'annuler leurs services de câblodistribution traditionnels. Si d'autres EDR à canaux multiples canadiennes profitent de l'évolution de la technologie, la concurrence faite aux services de câblodistribution de la Société risque de s'intensifier. En outre, à mesure que se poursuit le développement de la technologie liée à l'accès Internet sans fil, cette technologie remplace, dans certains cas, l'accès Internet filaire traditionnel.

RISQUES LIÉS À LA RÉGLEMENTATION

Modifications de la réglementation gouvernementale

La quasi-totalité des activités de la Société est réglementée par ISDE Canada et le CRTC; toute modification ou décision réglementaire pourrait influencer défavorablement sur les résultats des activités sur une base consolidée. Les travaux en cours en matière de réglementation qui revêtent une importance pour nos activités sont :

- l'étude de l'établissement des coûts et des prix des services d'accès Internet de gros (se reporter aux rubriques « Réglementation de notre secteur » et « Risques liés aux litiges »);
- l'élargissement éventuel du régime d'ERMV (se reporter à la rubrique « Réglementation de notre secteur »);
- l'objectif de réduction de 25 % du coût moyen des factures de téléphone cellulaire (se reporter à la rubrique « Tarification des services sans fil et structure d'exploitation » ci-après).

Les modifications réglementaires apportées par ces organismes de réglementation ou les décisions prises par eux pourraient avoir une incidence négative sur nos résultats, sur une base consolidée. La réglementation concerne notamment l'octroi de licences et les frais connexes, la concurrence, les services de programmation de télévision par câble que la Société doit distribuer, les conventions d'interconnexion filaire et sans fil, les tarifs exigés pour l'accès aux réseaux par des tiers, la revente des réseaux et l'itinérance sur les réseaux, l'exploitation et la propriété des systèmes de communications ainsi que la capacité d'acquérir des participations dans d'autres systèmes de communications. Par ailleurs, le coût de la prestation des services pourrait augmenter de temps à autre en raison de l'observation des mesures sectorielles ou législatives prises en réponse à des préoccupations en matière de protection des consommateurs ou de questions liées à Internet comme l'atteinte au droit d'auteur, les courriels commerciaux non sollicités, la cybercriminalité et l'accès autorisé.

En général, les licences octroyées à la Société le sont pour une durée déterminée et sous réserve de modalités relatives au maintien de ces licences. Les organismes de réglementation peuvent modifier ces modalités en tout temps. Ils pourraient décider de ne pas renouveler une licence à son échéance et tout défaut par la Société de se conformer aux modalités de maintien d'une licence pourrait entraîner une révocation ou une déchéance de n'importe laquelle de ses licences ou l'imposition d'amendes. Les licences pour les services de câblodistribution, les services sans fil et les services de diffusion ne peuvent généralement pas être cédées sans l'approbation des organismes de réglementation.

Les licences sont assorties de modalités stipulant que la Société doit se conformer aux restrictions sur la propriété canadienne en vertu des lois applicables. La Société respecte actuellement toutes les exigences en matière de propriété et de contrôle par des Canadiens. Si ces exigences n'étaient pas respectées, la Société pourrait se voir imposer diverses pénalités, notamment, dans le pire des cas, la perte d'une licence.

Tarification des services sans fil et structure d'exploitation

La réalisation de l'objectif exposé dans la lettre de mandat du ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie, qui consiste à « utiliser tous les instruments disponibles, y compris l'avancement de la directive relative à la politique sur les télécommunications de 2019, pour réduire de 25 % le coût moyen des factures de téléphone cellulaire au Canada », pourrait avoir des répercussions négatives sur la tarification des forfaits de services de téléphonie et Internet sans fil. Le ministre est prié de travailler avec les entreprises de télécommunications pour atteindre cet objectif et d'augmenter le nombre d'ERMV sur le marché. La lettre de mandat précise que si cet objectif de prix n'est pas atteint d'ici deux ans, le ministre pourra élargir les règles d'admissibilité des ERMV et le mandat du CRTC sur les prix abordables. Toute décision défavorable prise à ce sujet ou tout autre fardeau réglementaire qui serait mis en œuvre par le gouvernement pourraient avoir une incidence négative importante sur nos résultats financiers et nos investissements futurs.

Spectre

Le spectre radio est l'un des actifs fondamentaux essentiels aux activités de notre secteur Sans-fil. Notre capacité à continuer d'offrir les services actuels et à les améliorer dépend, entre autres choses, d'un accès continu au spectre et du déploiement adéquat de

celui-ci, ce qui comprend la capacité à la fois de renouveler les licences d'utilisation de spectre existantes et d'acquérir de nouvelles licences d'utilisation de spectre.

Si nous ne pouvons acquérir et conserver les licences d'utilisation de spectre nécessaires, que ce soit à cause des conditions de mise aux enchères favorables offertes aux fournisseurs de services régionaux par les pouvoirs publics au moyen de mécanismes de réservation de parts ou de privilèges en matière de prix, ou à cause de toute autre raison, nous pourrions ne pas être en mesure de continuer à offrir et à améliorer les services actuels ni de déployer de nouveaux services en temps utile, notamment en ce qui concerne l'offre de débits de données concurrentiels recherchés par nos clients. Par conséquent, notre capacité à attirer et à fidéliser la clientèle pourrait subir une incidence défavorable. En outre, une incapacité d'acquérir et de conserver des licences d'utilisation de spectre pourrait avoir une incidence sur les niveaux de qualité au sein du réseau et entraîner une hausse des dépenses d'investissement.

Des modifications des droits de licence d'utilisation de spectre imposées par le gouvernement pourraient entraîner une augmentation considérable de nos paiements et, par conséquent, réduire de beaucoup notre bénéfice net.

Radiofréquences émises

De temps à autre, des médias et d'autres parties ont fait mention de liens allégués entre les radiofréquences émises par les appareils sans fil (y compris la nouvelle technologie 5G) et divers problèmes de santé, y compris le cancer, ainsi que des interférences influant sur divers dispositifs médicaux, notamment les appareils de correction auditive et les stimulateurs cardiaques. Même s'il n'y a pas d'études ni de rapports concluants indiquant que les radiofréquences sont la cause directe de ces problèmes de santé, cela pourrait décourager l'utilisation des appareils sans fil ou exposer Sans-fil à des litiges éventuels. De futures mesures réglementaires pourraient entraîner l'imposition de normes plus restrictives sur les émissions de radiofréquences provenant d'appareils à faible puissance comme les appareils sans fil. Nous ne pouvons prédire la nature ni l'étendue de telles restrictions.

Obtention d'un accès à des structures de soutien et à des droits de passage municipaux

Pour préparer et appuyer le lancement de la 5G, et pour poursuivre la mise à niveau de notre réseau par câble, nous devons continuer d'avoir accès à des structures de soutien et à des droits de passage municipaux afin d'installer notre matériel sur les poteaux municipaux, les immeubles et les terres des Premières Nations. Là où l'accès aux droits de passage municipaux ne peut être obtenu, nous pouvons nous adresser au CRTC afin d'obtenir un droit d'accès en vertu de la *Loi sur les télécommunications*. Le défaut d'obtenir un tel accès pourrait faire accroître nos coûts et compromettre nos activités.

Toutefois, la Cour suprême du Canada a statué en 2003 que le CRTC n'a pas compétence pour établir les modalités d'accès aux poteaux des entreprises hydroélectriques. Par conséquent, nous obtenons habituellement les accès nécessaires selon les conditions établies par les organismes de services publics provinciaux.

Le 30 octobre 2020, le CRTC a entrepris une consultation sur « les mesures réglementaires possibles visant à améliorer l'efficacité de

l'accès aux poteaux appartenant à des entreprises canadiennes ». Le CRTC a dit craindre que l'accès inopportun et coûteux aux poteaux appartenant à des entreprises canadiennes ait des répercussions négatives sur le déploiement de réseaux capables de supporter la large bande de manière efficace, particulièrement dans les régions du Canada qui ont peu ou pas accès à de tels réseaux. C'est pourquoi le CRTC a amorcé une instance en vue de déterminer et de mettre en œuvre des mesures réglementaires qui amélioreront l'efficacité de l'accès à ces poteaux. Nous participons activement au processus.

EXPÉRIENCE CLIENT

Offrir aux clients une expérience exceptionnelle est une priorité stratégique à nos yeux, car nous savons qu'une expérience client unique est la clé de notre succès à long terme. La fidélité de nos clients et la probabilité qu'ils recommandent Rogers sont des facteurs qui dépendent de notre capacité à offrir une expérience de service qui réponde aux attentes de nos clients ou les surpasse. Nous avons un grand nombre d'interactions avec nos clients chaque année, qu'il s'agisse de nouveaux clients potentiels qui font des achats en magasin ou de clients qui appellent pour obtenir du soutien technique, sans compter tous les autres. Nous savons que chaque fois qu'un client utilise un de nos services – pour faire un appel sur un appareil sans fil, naviguer sur Internet, regarder son émission préférée avec nos services d'accès Internet ou de télévision ou écouter une de nos stations de radio – son expérience influe sur toutes ses interactions futures avec la marque Rogers. Si nos produits ne procurent pas aux clients l'expérience d'utilisation à laquelle ils s'attendent et si nous n'avons pas des interactions claires, simples et équitables avec nos clients, il pourrait en découler des malentendus contraires pour nos clients, ce qui risquerait de nous faire perdre des occasions de vente et d'augmenter notre taux d'attrition; ces deux derniers facteurs pourraient à leur tour avoir des répercussions défavorables sur notre réputation, nos résultats d'exploitation et notre situation financière.

PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RÉSULTATS

Générer une croissance rentable dans tous les marchés que nous servons est un de nos objectifs prioritaires et signifie que nous ciblerons les principaux moteurs de cette croissance de chacun de nos secteurs, notamment l'accroissement du nombre d'abonnés et la diminution du taux d'attrition des abonnés, l'élargissement de l'offre de notre segment Affaires et la stabilisation de la performance de notre secteur Media. Par ailleurs, notre objectif est de continuer à acquérir de solides aptitudes en gestion des coûts aptes à soutenir les investissements qui stimuleront notre avenir. La confiance des investisseurs et des parties prenantes externes pourrait s'effriter et le cours de notre action pourrait ultimement fléchir, si la conjoncture ou le contexte concurrentiel ne nous permettent pas d'atteindre ces objectifs.

ACQUISITION ET MAINTIEN EN POSTE D'EMPLOYÉS TALENTUEUX

Notre secteur d'activité vit une transformation importante. En effet, tandis que la concurrence pour les talents augmente, notre succès dépend fortement de notre capacité à attirer et à maintenir en poste une main-d'œuvre très performante, diversifiée et motivée, notamment dans les principaux domaines de croissance que sont

les réseaux, les TI et les technologies numériques. Nous devons nous affaïrer à offrir des occasions de cheminement et de perfectionnement de carrière, et une rémunération et des avantages concurrentiels, ainsi qu'à favoriser l'inclusion et la diversité au travail, et une expérience employé exceptionnelle. Dans le cas où nous ne parviendrions pas à maintenir ou à atteindre cet objectif, les changements que subit notre main-d'œuvre sous l'effet de facteurs comme le roulement de personnel et les restructurations, l'incapacité à former la relève en interne, les mesures de réduction de coûts, les constantes négociations syndicales ou d'autres événements pourraient avoir une incidence défavorable sur l'expérience client, et donc sur nos produits opérationnels et notre rentabilité.

DÉPENDANCE ENVERS DES TIERS

Nous avons conclu des ententes d'impartition, et des accords de gestion de service et des ententes d'approvisionnement avec des tiers pour fournir certaines composantes essentielles des activités de la Société pour les membres du personnel et les clients, notamment certaines composantes et certains dispositifs essentiels de l'infrastructure, certaines fonctions de gestion des installations et des immeubles, le soutien des centres d'appels, les techniciens affectés aux installations et au service, les fonctions de réseau et de TI et l'impression des factures. Les effectifs de certains fournisseurs essentiels sont relativement faibles et le contrôle opérationnel ou financier que nous exerçons sur eux est limité. Des interruptions de ces services ou des interruptions des activités de ces fournisseurs pourraient influencer défavorablement sur notre capacité à fournir des services à nos clients. De plus, dans l'exécution des accords de services, les fournisseurs tiers doivent s'assurer que nos renseignements sont protégés et sauvegardés de manière appropriée. Le non-respect de cette obligation pourrait avoir des répercussions sur Rogers en augmentant les risques liés à la réglementation et en portant atteinte à sa réputation et à l'expérience client.

RISQUES FINANCIERS

Engagements en capital, liquidité, dette et paiements au titre des intérêts

Nos engagements en capital et obligations de financement pourraient avoir d'importantes conséquences, notamment :

- obliger la Société à consacrer une part importante des entrées de trésorerie liées aux activités opérationnelles au versement de dividendes et au paiement des intérêts et du principal, ce qui réduirait les fonds disponibles à d'autres fins, y compris d'autres transactions financières;
- accroître la vulnérabilité de la Société lorsque la conjoncture de l'économie ou du secteur est défavorable;
- restreindre la capacité de la Société à prévoir les changements survenant au sein de ses activités ou de son secteur ou à s'y adapter;
- désavantager la Société par rapport à des concurrents qui ont peut-être plus de ressources financières ou un ratio d'endettement moindre;
- restreindre la capacité de la Société d'obtenir le financement supplémentaire pour son fonds de roulement, ses dépenses d'investissement et d'autres fins générales.

La capacité de la Société à s'acquitter de ses obligations financières dépend de sa performance opérationnelle future ainsi que de facteurs économiques, financiers, concurrentiels et autres facteurs dont un grand nombre sont indépendants de sa volonté. Ses activités futures pourraient ne pas produire des flux de trésorerie suffisants et les transactions de financement à venir pourraient ne pas générer un produit net suffisant pour que la Société puisse s'acquitter de ses obligations ou exécuter avec succès sa stratégie d'entreprise.

Notations de crédit

Les notations de crédit constituent une mesure indépendante de la qualité du crédit d'un émetteur de titres et peuvent avoir une incidence sur la capacité de la Société d'obtenir du financement à court ou à long terme ainsi que sur les modalités du financement en question. Une révision à la baisse des cotes de crédit des titres d'emprunt de la Société par les agences de notation, plus particulièrement si elle fait en sorte que les titres de la Société ne constituent plus des investissements de qualité, pourrait influencer défavorablement sur les coûts du financement et l'accès aux liquidités et aux capitaux.

Marchés des capitaux

Les conditions des marchés des capitaux pourraient influencer sur notre capacité à faire des investissements stratégiques et à satisfaire nos besoins en capitaux futurs. Les facteurs de risque comprennent une réduction des activités de prêt, la perturbation des marchés des capitaux et des dispositions réglementaires imposant une hausse du financement des banques, ce qui pourrait réduire la disponibilité ou augmenter le coût des capitaux.

Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes

La Société recouvre, paie et accumule des montants importants au titre de l'impôt sur le résultat et d'autres impôts et taxes, telles les taxes de vente fédérale et provinciales, les charges sociales et les taxes foncières à l'égard de diverses autorités fiscales.

Nous avons enregistré d'importantes sommes au titre du passif d'impôt sur le résultat différé et exigible, et avons calculé ces sommes selon des taux d'impôt pratiquement en vigueur au moment pertinent. Un changement législatif de ces taux d'impôt pourrait avoir une incidence significative sur les montants comptabilisés et exigibles à l'avenir.

Nous sommes d'avis que nous avons comptabilisé une provision adéquate pour l'impôt sur le résultat et les taxes indirectes selon les renseignements dont nous disposons actuellement. Le calcul de l'impôt et des taxes repose dans bien des cas sur l'interprétation judicieuse des règles et règlements fiscaux. Nos déclarations de revenus sont susceptibles de faire l'objet d'audits qui pourraient modifier considérablement les montants des actifs et passifs d'impôt exigible et différé et des provisions, et qui pourraient, dans certains cas, entraîner l'imputation d'intérêts et de pénalités.

Bien que nous sommes d'avis que nous avons payé les bonnes sommes et avons constitué des provisions adéquates en ce qui concerne l'impôt et les taxes, nos activités sont complexes et un degré élevé de jugement doit être exercé pour l'interprétation de l'application des lois et de la réglementation fiscales à nos impôts et taxes.

AUTRES RISQUES

Conjoncture économique

Les activités de la Société sont touchées par la conjoncture économique générale ainsi que par le niveau de confiance et les dépenses des consommateurs. Des récessions, des ralentissements économiques et l'incertitude économique peuvent réduire la confiance des consommateurs et des entreprises ainsi que les dépenses discrétionnaires des consommateurs, ce qui peut avoir des conséquences néfastes sur la Société par suite d'une réduction de la demande à l'endroit de ses produits et services, y compris des baisses de la publicité, des produits et de la rentabilité ainsi que des hausses des taux d'attrition des abonnés et des créances douteuses. Une part importante des produits tirés de la radiodiffusion et des services numériques provient de la vente de publicité et varie en fonction de la vigueur de l'économie.

Stratégie et plans d'affaires

Notre stratégie est essentielle à notre réussite à long terme. La modification de nos priorités stratégiques ou l'adoption de nouvelles priorités pourraient compromettre les projets en cours et avoir des répercussions défavorables significatives sur nos activités, nos résultats opérationnels et notre situation financière.

Nous élaborons des plans d'affaires, exécutons des projets et nous nous engageons dans de nouvelles entreprises afin de prendre de l'expansion. Si les avantages attendus de ces initiatives ne se réalisent pas, nos activités, nos résultats opérationnels et notre situation financière pourraient en pâtir de manière significative.

Nos produits, nos services et nos réseaux, en particulier notre service résidentiel branché, dépendent en partie de certains fournisseurs. Si ceux-ci ne nous fournissent pas des solutions qui fonctionnent comme prévu, nos activités et nos résultats financiers pourraient être touchés défavorablement. Cela pourrait entraîner des pertes d'abonnés, une baisse des produits et l'insatisfaction de la clientèle.

Surveillance et contrôle des activités frauduleuses

Parce que nous sommes une grande entreprise ayant des dizaines de milliers d'employés et offrant une gamme attrayante de produits et de services précieux, la prévention de la fraude exige le recours à un programme structuré englobant la gouvernance, l'identification et l'évaluation des risques, la prévention, la détection et la communication de l'information. Ce programme doit tenir compte de la corruption et de l'appropriation illicite d'actifs par des employés ou des tiers. La fraude peut entraîner des pertes financières et une dégradation de la marque. En plus de l'accès non autorisé aux terminaux numériques et aux modems Internet, les types de fraudes dont nous pourrions être la cible comprennent par exemple i) l'utilisation inappropriée de nos réseaux par câble ou sans fil, ii) l'abonnement frauduleux et la fraude par prise de contrôle de compte à des fins de vol de matériel ou d'échange de carte SIM, iii) la manipulation intentionnelle des états financiers par des employés ou des tiers et iv) le vol de droits d'auteur et d'autres formes d'utilisation non autorisée qui contreviennent à l'exclusivité des contenus offerts.

Accès non autorisé aux terminaux numériques ou aux modems Internet

Un nombre considérable de Canadiens achètent des terminaux préchargés illégaux et recourent à la diffusion en continu illégale pour regarder nos produits télévisuels, ce qui pourrait accroître les réductions des services, les désabonnements et les taux d'attrition. Pour contrer ces comportements, nous employons une technologie de chiffrement conçue et exploitée par nos fournisseurs pour protéger nos signaux de câblodistribution contre un accès non autorisé et pour contrôler l'accès à la programmation en fonction du forfait des abonnés. Nous utilisons également des technologies de chiffrement et de sécurité afin d'empêcher l'accès non autorisé à nos services d'accès Internet.

Rien ne garantit que nous saurons de fait empêcher ou éliminer le décodage non autorisé des signaux de télévision ou d'accès Internet à l'avenir. Si nous ne pouvons contrôler l'accès aux signaux avec notre technologie de chiffrement et les abonnements à la programmation numérique, y compris la vidéo sur demande et la vidéo sur demande offerte par abonnement, les produits de notre secteur Cable pourraient baisser.

Respect des normes juridiques et éthiques

Nos employés, dirigeants, administrateurs, fournisseurs et partenaires doivent se comporter constamment dans le respect des lois et des normes juridiques et éthiques applicables de tous les territoires où nous exerçons nos activités, notamment les lois et règlements contre la corruption. Les situations où une personne, physique ou morale, intentionnellement ou non, ne se conforme pas à nos politiques, aux lois et règlements applicables ou à ses obligations contractuelles pourraient nous exposer à des litiges et à d'éventuels dommages-intérêts, sanctions et amendes, ou nous rendre inadmissibles à soumissionner pour des contrats. Cela pourrait avoir une incidence défavorable sur nos résultats, notre situation financière, notre réputation et notre marque.

Acquisitions, dessaisissements ou investissements

L'acquisition d'activités et de technologies complémentaires, la conclusion d'alliances stratégiques et le dessaisissement de certaines portions de nos activités exigent souvent une mise en œuvre rigoureuse de notre stratégie commerciale. Certains volets de nos activités opérationnelles (et activités connexes) sont exposés à des technologies en évolution rapide et à des tendances dans l'utilisation et la demande des consommateurs; il est possible que nous ne puissions prévoir convenablement la valeur de la demande ou le risque que les technologies concurrentes engendrent une hausse des évaluations relativement aux acquisitions éventuelles ou nous fassent passer à côté d'occasions d'affaires.

Les services, les technologies, le personnel clé et les activités des entreprises acquises pourraient ne pas être intégrés de manière efficace aux activités ou aux services de la Société et les alliances pourraient s'avérer infructueuses. La Société pourrait également être incapable de mener à terme un dessaisissement ou de le mener de manière satisfaisante.

Décroissance du nombre d'abonnés aux services de télévision au Canada (désabonnement et réduction des services)

Le nombre de ménages canadiens abonnés aux services de télévision ne cesse de diminuer. D'autres services vidéo offerts aux

consommateurs (comme les abonnements directement au consommateur et les services gratuits) ainsi que le piratage ont contribué à cette tendance. Ce déclin, s'il persiste, pourrait avoir une incidence négative significative sur nos résultats d'exploitation.

Passage des médias conventionnels aux médias numériques

Notre secteur Media exerce ses activités dans plusieurs secteurs qui peuvent être touchés par le passage des clients des médias conventionnels aux médias numériques, lequel stimule des changements en ce qui a trait à la qualité et à l'accessibilité des données et des solutions mobiles de rechange aux médias conventionnels. La Société a commencé à se tourner vers le marché numérique. La concurrence accrue en matière de produits tirés de la publicité qui provient des plateformes numériques, comme les moteurs de recherche, les réseaux sociaux et d'autres modes de contenu numérique, a entraîné une transition des produits tirés de la publicité des diffuseurs de télévision conventionnels aux plateformes numériques. L'effet est plus important sur les réseaux de télévision par voie hertzienne conventionnels, comme Citytv et OMNI, qui ne génèrent pas de produits secondaires découlant de l'abonnement. Les résultats de Media pourraient être touchés défavorablement si nous ne réussissons pas à détourner les revenus publicitaires des médias conventionnels pour les attirer vers les plateformes numériques.

Notre position sur les marchés dans les secteurs de la radiodiffusion et de la télédiffusion

Les annonceurs privilégient habituellement les médias ayant une position dominante sur leurs marchés et dans leurs catégories respectifs, particulièrement lorsque leurs budgets de publicité sont serrés. Nos stations de radio et de télévision pourraient ne pas continuer d'afficher la même performance que maintenant. Les annonceurs fondent une part importante de leurs décisions d'achat sur des statistiques portant sur les cotes d'écoute produites par les associations ou agences industrielles. Une diminution importante des cotes d'écoute de nos stations de radio et de télévision pourrait influencer défavorablement sur nos volumes des ventes et nos tarifs de publicité.

Changements climatiques

La question des changements climatiques concerne de plus en plus les entreprises, notamment celles du secteur des télécommunications. L'échec des mesures d'atténuation des changements climatiques et des efforts d'adaptation à ces changements pourrait avoir une incidence sur notre entreprise en perturbant nos activités ou nos chaînes d'approvisionnement, en endommageant nos infrastructures et en touchant les communautés qui forment notre clientèle.

Les changements climatiques et l'environnement attirent de plus en plus l'intérêt du public. De nombreux aspects de nos activités sont assujettis à des lois et règlements en matière d'environnement, de santé et de sécurité imposés au niveau fédéral, provincial et local qui évoluent et sont de plus en plus stricts. Ces lois et règlements comportent des dispositions portant sur des enjeux comme le rejet de matières dans l'environnement, les mesures correctives à prendre à l'égard de ces rejets et le traitement et la gestion appropriés des matières, dont les déchets. Ces enjeux grandissants et le resserrement des lois et règlements pourraient accroître les coûts liés à la conformité et aux services

publics. L'incapacité à en reconnaître l'importance et à réagir de manière adéquate pourrait se traduire par l'imposition d'amendes, un examen minutieux de la part des organismes de réglementation ou une atteinte à notre réputation ou à notre marque.

Risques inhérents à la propriété auxquels s'expose l'actionnaire détenant le contrôle

Rogers est une société qui a été fondée par une famille et son contrôle est familial. Le contrôle des voix de Rogers Communications Inc. est détenu par Fiducie de contrôle Rogers (la « fiducie ») en faveur des générations successives de la famille Rogers. Les bénéficiaires de la fiducie sont un petit groupe de membres de la famille Rogers, dont plusieurs siègent au conseil d'administration. Le fiduciaire est une société de fiducie filiale d'une banque à charte canadienne.

Au 31 décembre 2020, les sociétés de portefeuille privées de la famille Rogers sous le contrôle de la fiducie détenaient environ 98 % de nos actions de catégorie A en circulation (98 % en 2019), et environ 10 % de nos actions de catégorie B sans droit de vote (10 % en 2019) pour un total d'environ 29 % du total des actions en circulation (29 % en 2019). Seules les actions de catégorie A sont assorties du droit de vote dans la plupart des circonstances. Par conséquent, la fiducie est en position de nommer tous les membres du conseil d'administration et de contrôler les voix sur la plupart des questions soumises au vote des actionnaires.

RISQUES LIÉS AUX LITIGES

Établissement des coûts et des prix des services d'accès Internet de gros

Le 15 août 2019, dans l'ordonnance de télécom CRTC 2019-288, *Suivi des ordonnances de télécom 2016-396 et 2016-448 - Tarifs définitifs concernant les services d'accès haute vitesse de gros groupé* (l'« ordonnance »), le CRTC a établi les tarifs définitifs des services d'accès haute vitesse de gros des fournisseurs de services exploitant leurs propres installations, dont le service d'accès Internet de tiers (« AIT ») de Rogers. Dans cette ordonnance, le CRTC établit des tarifs définitifs nettement inférieurs aux tarifs provisoires auparavant imposés et détermine en outre que ces tarifs s'appliqueront de façon rétroactive au 31 mars 2016.

Selon nous, les tarifs définitifs établis par le CRTC ne sont pas justes et raisonnables, comme l'exige la *Loi sur les télécommunications*, parce que nous estimons qu'ils sont en deçà du prix coûtant. Le 13 septembre 2019, Rogers, en collaboration avec les autres grandes entreprises de câblodistribution canadiennes (les « entreprises de câblodistribution »), a déposé une demande d'autorisation d'appel auprès de la Cour d'appel fédérale (la « Cour »), aux termes de l'article 64(1) de la *Loi sur les télécommunications*, ainsi qu'une demande pour obtenir un sursis interlocutoire de l'ordonnance du CRTC. Le 27 septembre 2019, la Cour a suspendu l'ordonnance de manière provisoire jusqu'à ce qu'elle rende sa décision relative à la demande des entreprises de câblodistribution pour obtenir un sursis interlocutoire de l'ordonnance du CRTC d'ici à ce que la Cour autorise ou non l'appel des entreprises de câblodistribution. Le 22 novembre 2019, la Cour a autorisé l'appel et a accordé un sursis interlocutoire de l'ordonnance du CRTC. L'appel a été entendu en juin 2020. Le 10 septembre 2020, la Cour a rejeté l'appel des entreprises de câblodistribution et annulé le sursis interlocutoire précédemment

accordé. Le 28 septembre 2020, le CRTC a suspendu son ordonnance 2019-288 (la « suspension de l'ordonnance du CRTC ») en attendant l'issue de l'examen du caractère approprié des tarifs établis dans l'ordonnance. Le 12 novembre 2020, les entreprises de câblodistribution ont déposé une demande d'autorisation d'appel de la décision de la Cour auprès de la Cour suprême du Canada. Le 25 février 2021, la Cour suprême du Canada a rejeté la demande d'autorisation d'appel sans donner d'explications.

En raison de la suspension de l'ordonnance du CRTC et de la grande incertitude entourant l'issue de cette question et le montant, le cas échéant, que nous pourrions en définitive devoir rembourser aux revendeurs, nous n'avons comptabilisé aucune obligation à l'égard de cette éventualité pour le moment. L'ordonnance du CRTC dans sa forme actuelle aurait donné lieu au remboursement de montants antérieurement facturés aux revendeurs d'environ 210 millions de dollars, ce qui refléterait l'incidence de l'application rétroactive du 31 mars 2016 au 31 décembre 2020. Nous estimons que l'incidence à long terme se situerait entre 10 et 15 millions de dollars par trimestre.

Frais d'accès au système - Saskatchewan

En 2004, un recours collectif a été intenté contre des fournisseurs de services de communications sans fil au Canada en vertu de la *Class Actions Act* de la Saskatchewan. Le recours collectif a trait aux frais d'accès au système que les fournisseurs de services sans fil facturent à certains de leurs clients. Les demandeurs exigent des remboursements indéterminés en dommages de droit et en dommages punitifs, à savoir le remboursement de tous les frais d'accès au système déboursés.

En 2007, la Cour de la Saskatchewan a accueilli la proposition des demandeurs afin que la poursuite soit autorisée à titre de recours collectif avec option d'adhésion à l'échelle nationale dans le cadre duquel les clients concernés hors de la Saskatchewan doivent prendre des mesures précises pour prendre part aux procédures. En 2008, la demande de la Société visant une suspension de la poursuite en vertu de la clause d'arbitrage incluse dans les contrats de service sans fil a été acceptée. La Cour de la Saskatchewan a déclaré que son ordonnance visant l'autorisation de la poursuite excluait du recours collectif les clients liés par une clause d'arbitrage.

En 2009, les avocats des demandeurs ont entrepris une deuxième poursuite en vertu de la *Class Actions Act* de la Saskatchewan au motif des mêmes allégations que dans la poursuite initiale. Si la demande était acceptée, cette deuxième poursuite serait une poursuite d'« option de refus ». La Cour a ordonné la suspension conditionnelle de la deuxième poursuite parce que celle-ci constituait un abus de procédure.

Au moment où le recours collectif en Saskatchewan a été intenté, des réclamations correspondantes ont été déposées auprès de plusieurs administrations au Canada. Dans toutes les provinces, sauf la Saskatchewan, les réclamations ont maintenant été rejetées ou abandonnées. Aucun passif n'a été comptabilisé à l'égard de cette éventualité.

Frais liés au service d'urgence 911

En juin 2008, un recours collectif a été intenté en Saskatchewan contre des fournisseurs de services de communications sans fil au

Canada. La poursuite concerne des allégations, notamment, de rupture de contrat, de fausse déclaration et de publicité mensongère relativement aux frais du service 911 facturés par la Société et d'autres fournisseurs de services de télécommunications sans fil au Canada. Les demandeurs exigent des remboursements indéterminés en dommages de droit et la restitution. Les demandeurs tentent d'obtenir une ordonnance attestant que la poursuite constitue un recours collectif en Saskatchewan. Aucun passif n'a été comptabilisé à l'égard de cette éventualité.

Autres actions en justice

Il existe certaines autres actions en justice, actuelles ou éventuelles, contre nous. Celles-ci, prises individuellement ou collectivement, ne devraient pas avoir une incidence défavorable significative sur nos résultats financiers.

Issue des poursuites

L'issue de l'ensemble des poursuites et réclamations intentées contre la Société, y compris celle des cas précités, dépend de leur règlement futur, notamment des incertitudes inhérentes aux litiges. Il nous est impossible de prédire l'issue ou l'ampleur des actions intentées en raison de divers facteurs et incertitudes en jeu dans le processus juridique. À la lumière de l'information dont nous disposons actuellement, nous sommes d'avis qu'il n'est pas probable que le règlement final de ces poursuites et réclamations, prises séparément ou dans leur ensemble, ait une incidence défavorable significative sur nos activités, nos résultats financiers ou notre situation financière. Si les circonstances changent et que l'éventualité de notre responsabilité à l'égard des poursuites intentées contre nous devient probable et qu'elle est estimable, nous comptabiliserons une provision dans la période au cours de laquelle le changement d'éventualité surviendrait, ce qui pourrait avoir une incidence significative sur les états consolidés du résultat net et les états consolidés de la situation financière.

CONTRÔLES ET PROCÉDURES

CONTRÔLES ET PROCÉDURES DE COMMUNICATION DE L'INFORMATION

Nous avons effectué une évaluation de l'efficacité de la conception et du fonctionnement de nos contrôles et procédures de l'information au 31 décembre 2020 sous la supervision de la direction et avec sa participation, y compris le chef de la direction et le chef de la direction des Finances, conformément à la Règle 13a-15 promulguée en vertu de la loi intitulée Securities

Exchange Act of 1934, dans sa version modifiée. En se fondant sur cette évaluation, le chef de la direction et le chef de la direction des Finances de la Société ont conclu qu'à la date d'évaluation, nos contrôles et procédures de communication de l'information étaient efficaces.

RAPPORT DE LA DIRECTION SUR LE CONTRÔLE INTERNE À L'ÉGARD DE L'INFORMATION FINANCIÈRE

La direction de Rogers a la responsabilité d'établir et de maintenir un contrôle interne adéquat à l'égard de l'information financière.

Notre système de contrôle interne est conçu pour donner à la direction et au conseil d'administration une assurance raisonnable que les états financiers sont préparés et présentés fidèlement selon les IFRS publiées par l'IASB. Le système a pour but de fournir l'assurance raisonnable que les transactions sont autorisées, que les actifs sont protégés et que les documents d'information financière sont fiables. La direction prend également des mesures pour s'assurer de l'efficacité de la circulation des informations et de la communication, et pour surveiller la performance et les procédures de contrôle interne.

La direction a évalué l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la Société au 31 décembre 2020 en fonction des critères énoncés dans le document intitulé Internal Control – Integrated Framework (2013) publié par le Committee of Sponsoring Organizations (« COSO ») de la Treadway Commission et a conclu qu'ils étaient efficaces à cette date. Nos auditeurs indépendants, KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L., ont fourni une opinion sans réserve quant à l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la Société au 31 décembre 2020. Ce rapport est inclus dans nos états financiers consolidés audités de 2020 déposés sur SEDAR (sedar.com).

Tous les systèmes de contrôle, aussi bien conçus soient-ils, ont toutefois des limitations inhérentes, et même les systèmes qui ont été réputés efficaces ne peuvent que fournir une assurance raisonnable au sujet de la préparation et de la présentation des états financiers.

MODIFICATIONS APPORTÉES AU CONTRÔLE INTERNE À L'ÉGARD DE L'INFORMATION FINANCIÈRE AINSI QU'AUX CONTRÔLES ET PROCÉDURES

Aucun changement n'a été apporté en 2020 qui a eu, ou dont on peut raisonnablement penser qu'il aura, une incidence importante sur nos contrôles internes à l'égard de l'information financière.

Réglementation de notre secteur

Nos activités, à l'exception des activités autres que de diffusion de Media, sont réglementées par deux groupes :

- ISDE Canada, au nom du ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie;
- le CRTC, en vertu de la *Loi sur les télécommunications* et de la *Loi sur la radiodiffusion*.

La réglementation concerne notamment ce qui suit :

- les licences d'utilisation de spectre et de diffusion;
- la concurrence;
- les services de programmation de télévision par câble que nous devons et pouvons distribuer;
- les conventions d'interconnexion filaire et sans fil;
- les tarifs que nous pouvons exiger pour l'accès aux réseaux par des tiers;
- la revente des services assurés par nos réseaux;
- l'itinérance sur nos réseaux et les réseaux d'autrui;
- la propriété et l'exploitation de nos systèmes de communications;
- notre capacité d'acquérir des participations dans d'autres systèmes de communications.

Les modifications réglementaires apportées par ces organismes de réglementation ou les décisions prises par eux pourraient avoir une incidence négative sur nos résultats opérationnels.

Le coût de la prestation des services pourrait augmenter de temps à autre en raison de l'observation des mesures sectorielles ou législatives prises en réponse à des préoccupations en matière de protection des consommateurs ou de questions liées à Internet comme la violation des droits d'auteur, les courriels commerciaux non sollicités, la cybercriminalité et l'accès autorisé.

En général, les licences d'utilisation de spectre et de diffusion octroyées à la Société le sont pour une durée déterminée et sous réserve de modalités relatives au maintien de ces licences. Les autorités de réglementation peuvent modifier ces conditions d'octroi de licences en tout temps, et elles peuvent décider de ne pas renouveler une licence qui arrive à échéance. Si nous ne nous conformons pas aux modalités stipulées, une licence pourrait être suspendue ou révoquée et nous pourrions devoir payer une amende.

Les licences sont assorties de conditions qui exigent, entre autres, que nous nous conformions aux restrictions canadiennes en matière de propriété de la réglementation applicable. Nous nous conformons à l'heure actuelle à l'ensemble de celles-ci. En cas de non-respect des exigences, nous nous assujettissons à diverses pénalités, dont la perte d'une licence dans un cas extrême.

Les licences pour les services de câblodistribution, les services sans fil et les services de diffusion ne peuvent généralement pas être cédées sans l'approbation des organismes de réglementation.

ACTIVITÉS DE DIFFUSION ET DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AU CANADA

Le CRTC est responsable de la réglementation et de la surveillance de tous les aspects du système canadien de radiodiffusion et de télécommunications. Au Canada, les activités de diffusion, notamment les services de télévision par câble, les stations de radio et de télévision ainsi que les services spécialisés de la Société, sont

autorisées sous licence (ou exercées en vertu d'un décret d'exception) et réglementées par le CRTC conformément à la *Loi sur la radiodiffusion*.

Le CRTC est également responsable, en vertu de la *Loi sur les télécommunications*, de la réglementation des entreprises de télécommunications, dont :

- les activités de transmission de la voix et des données de Sans-fil;
- les services d'accès Internet et de téléphonie de Câble.

Nos services de détail de câblodistribution et de télécommunications ne sont pas soumis en ce moment à la réglementation des prix, sauf pour ce qui est des abonnements aux services de câblodiffusion d'entrée de gamme de base à prix abordable que les fournisseurs sont tenus d'offrir depuis 2016, car le CRTC est d'avis qu'il y a suffisamment de concurrence pour ces services, également offerts par d'autres fournisseurs de services, pour permettre la protection de l'intérêt des utilisateurs et il s'est donc abstenu de les réglementer. En revanche, la réglementation peut viser, et vise effectivement, les modalités selon lesquelles la Société offre ces services.

LICENCES D'UTILISATION DE SPECTRE

ISDE Canada établit des normes techniques en matière de télécommunications en application de la *Loi sur la radiocommunication (Canada)* (la « *Loi sur la radiocommunication* ») et de la *Loi sur les télécommunications*. Le ministère octroie des licences et exerce une surveillance à l'égard :

- des aspects techniques de l'exploitation des stations de radio et de télévision;
- des questions liées aux fréquences des réseaux de télévision par câble;
- des licences d'utilisation de spectre pour les systèmes de communications sans fil au Canada.

DROITS D'AUTEUR

La Commission du droit d'auteur du Canada (la « Commission du droit d'auteur ») surveille l'administration des droits d'auteur au Canada et établit les droits payables pour l'utilisation de certaines œuvres couvertes par des droits d'auteur. Elle établit les droits d'auteur à payer aux organismes de perception des droits d'auteur par les entreprises de diffusion canadiennes, notamment les services de câblodistribution, de radiodiffusion et de télévision et les services spécialisés.

FACTURATION ET CONTRATS

Le Manitoba, Terre-Neuve-et-Labrador, l'Ontario et le Québec ont édicté des lois visant la protection des clients qui concluent des contrats de service sans fil, filaires et d'accès Internet. Ces lois régissent le contenu de ces contrats, la détermination des frais de résiliation par anticipation pouvant être facturés aux clients, la perception de dépôts de garantie, les droits de résiliation et de renouvellement des clients, la vente de cartes d'appel prépayées et la communication d'informations sur les coûts connexes. À l'heure actuelle, Rogers est également assujettie au Code sur les services sans fil du CRTC, au Code des fournisseurs de services de télévision du même organisme entré en vigueur le 1^{er} septembre 2017 et au Code sur les services Internet, toujours du même organisme, entré en vigueur le 31 janvier 2020. Il y a lieu de se reporter aux rubriques

« Code sur les services sans fil du CRTC » et « Code sur les services Internet du CRTC » pour obtenir d'autres informations.

PROPRIÉTÉ ET CONTRÔLE ÉTRANGERS

Les non-Canadiens sont autorisés à détenir et à contrôler de manière directe ou indirecte :

- jusqu'à 33,3 % des actions avec droit de vote et les voix connexes d'une société de portefeuille ayant une filiale dont les activités font l'objet d'une licence octroyée en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*;
- jusqu'à 20 % des actions avec droit de vote et les voix connexes de la société titulaire de la licence d'exploitation.

Prises ensemble, ces limites permettent un contrôle effectif allant jusqu'à 46,7 %.

Le chef de la direction et 80 % des membres du conseil d'administration de la société titulaire de la licence d'exploitation doivent être des résidents du Canada. Il n'y a aucune restriction quant au nombre d'actions sans droit de vote pouvant être détenues par des non-Canadiens dans la société de portefeuille ou la société titulaire de la licence d'exploitation. Ni un fournisseur de services canadien ni sa société mère ne peuvent, par ailleurs, être contrôlés de fait par des non-Canadiens. Sauf en cas d'appel auprès du Cabinet fédéral, le CRTC est habilité à déterminer, comme question de fait, si une société titulaire de la licence d'exploitation est contrôlée par des non-Canadiens.

En vertu de la *Loi sur les télécommunications* et des règlements connexes, les mêmes règles s'appliquent également aux entreprises de télécommunications canadiennes comme Sans-fil, sauf que le chef de la direction n'est pas tenu d'être un résident canadien. Nous sommes d'avis que nous sommes conformes aux exigences en matière de propriété et de contrôle étrangers.

Le projet de loi C-38 modifiant la *Loi sur les télécommunications* a été édicté le 29 juin 2012. Les modifications exemptent les entreprises de télécommunications générant moins de 10 % du total des produits sur le marché des télécommunications canadien des restrictions relatives à la propriété étrangère. Les entreprises qui réussiront à gonfler leur part de marché au-delà de 10 % du total des produits générés sur le marché des télécommunications canadien, autrement que par voie de fusions ou d'acquisitions, continueront d'être exemptées des restrictions.

EXAMEN PAR LE CRTC DES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS DE BASE

Après une longue procédure d'examen des services de télécommunications dont les Canadiens ont besoin pour participer de manière significative à l'économie numérique ainsi que du rôle que le CRTC doit jouer en vue d'assurer la disponibilité de services de télécommunications de base abordables à tous les Canadiens, le CRTC a publié, le 21 décembre 2016, la Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*.

Dans cette politique, le CRTC énonce son objectif du service universel, selon lequel les Canadiens, dans les régions urbaines ainsi que dans les régions rurales et éloignées, ont accès à des services vocaux et à des services d'accès Internet à large bande, sur des réseaux fixes et sans fil mobiles. Pour mesurer l'atteinte

concluante de cet objectif, le CRTC a établi plusieurs critères, dont les suivants :

- D'ici 2021, 90 % des abonnés canadiens de services d'accès Internet à large bande fixes de résidence et d'affaires doivent être en mesure d'avoir accès à des vitesses d'au moins 50 Mb/s pour le téléchargement et 10 Mb/s pour le téléversement, et de s'abonner à une offre de service proposant une allocation de données illimitée; les 10 % restants de la population devront avoir accès à ces services d'ici 2031.
- La technologie sans fil mobile généralement déployée la plus récente doit être disponible non seulement aux ménages et entreprises canadiens, mais également sur le plus grand nombre possible de routes principales au Canada.

Pour contribuer à l'atteinte de l'objectif du service universel, le CRTC commencera à orienter ses cadres de réglementation non plus sur les services vocaux filaires, mais plutôt sur les services d'accès Internet à large bande. Ainsi les services suivants, qui font partie de l'objectif du service universel, constituent de par cette Politique des services de télécommunications de base au sens du paragraphe 46.5(1) de la *Loi sur les télécommunications* :

- les services d'accès Internet à large bande fixes et mobiles;
- les services vocaux fixes et sans fil mobiles.

Pour appuyer l'offre d'accès Internet à large bande aux collectivités rurales et éloignées actuellement mal desservies, le CRTC a annoncé qu'il instituera un fonds pour la large bande auquel tous les fournisseurs canadiens de services d'accès à Internet seront tenus de contribuer. Les particularités de ce financement – principes directeurs, conception du fonds et critères d'évaluation – ont été arrêtées dans la Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-377, *Élaboration du Fonds pour la large bande du Conseil*, rendue publique le 27 septembre 2018. Deux appels de demandes ont eu lieu en 2019. C'est en 2020 qu'ont été versés les premiers paiements au fonds; le financement maximal a été fixé à 100 millions de dollars pour la première année de la mise en œuvre. Ce montant sera haussé annuellement de 25 millions de dollars au cours des quatre années suivantes pour atteindre un plafond annuel de 200 millions de dollars. Les augmentations graduelles à la quatrième année et à la cinquième année seront subordonnées aux résultats d'un examen auquel le CRTC procédera au cours de la troisième année afin de s'assurer que le fonds est géré de manière efficiente et qu'il sert bien les fins prévues.

Un droit a été perçu en pourcentage des revenus tirés des services filaires et sans fil de transmission de la voix depuis 2000; ce droit est appelé à soutenir la prestation de services de transmission de la voix dans la zone de desserte du service vocal local à coût élevé désignée et la fourniture d'un service de relais vidéo (« SRV ») à l'échelle nationale. En 2019, le droit de 0,52 % imposé sur les produits tirés des services vocaux filaires et sans fil a permis de dégager des subventions de 94,2 millions de dollars. La composante service vocal de la subvention diminue d'année en année parce que dans la Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-213, *Retrait progressif du régime de subvention du service local*, le CRTC a déterminé que le retrait progressif de la subvention du service local actuelle de 115 millions de dollars pour les zones de desserte à coût élevé des entreprises de services locaux titulaires se ferait en six tranches égales de 2019 à 2021, de manière que la subvention soit éliminée à la fin de 2021.

Pour 2020, des obligations d'obtenir du financement pour le Fonds pour la large bande de 100 millions de dollars seront ajoutées aux obligations relatives à la transmission de la voix et au SRV, ce qui portera à 170,7 millions de dollars le montant de la subvention projetée, conformément à la Décision de télécom CRTC 2019-395, *Frais en pourcentage des revenus définitifs pour 2019 et questions connexes*, publiée le 4 décembre 2019. Le droit en pourcentage des revenus actuellement appliqué aux revenus tirés des services filaires et sans fil sera élargi aux revenus tirés des services d'accès Internet et de messagerie texte; il devrait s'établir provisoirement pour 2020 à 0,45 % de ces revenus élargis, sous réserve de la détermination définitive des revenus réels qui sera faite vers la fin de 2020.

LOI CANADIENNE ANTI-POURRIEL

La *Loi canadienne anti-pourriel* a été entérinée le 15 décembre 2010 et est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2014. Les articles de la loi portant sur l'installation non sollicitée de programmes informatiques ou de logiciels sont entrés en vigueur le 15 janvier 2015. Un droit privé d'action qui devait être décrété par la loi le 1^{er} juillet 2017 a été remis à plus tard. La Société est d'avis qu'elle respecte cette loi.

DÉCLARATION OBLIGATOIRE DES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE

Le projet de loi S-4, *Loi sur la protection des renseignements personnels numériques*, a été adopté le 18 juin 2015. Son texte apportait plusieurs modifications à la *LPRPDE*, à laquelle il intégrait notamment des règles sur la déclaration obligatoire des atteintes à la vie privée qui sont entrées en vigueur le 1^{er} novembre 2018. Les entreprises doivent maintenant aviser les personnes concernées et le Commissaire à la protection de la vie privée du gouvernement fédéral des atteintes à la vie privée lorsqu'il est raisonnable de croire qu'elles présentent un risque réel de préjudice grave pour les personnes en question. La déclaration doit être faite le plus tôt possible après que l'entreprise constate qu'il y a eu atteinte. Les entreprises doivent aussi tenir un registre des atteintes et le remettre sur demande au Commissaire à la vie privée. Ce dernier peut aussi entreprendre une enquête ou une vérification sur la base des renseignements figurant dans le registre des atteintes. Le défaut de produire une déclaration ou de tenir un registre pourrait donner lieu à des amendes allant jusqu'à 100 000 \$ par infraction. Vers la fin de 2019, le Commissaire à la vie privée a procédé à l'examen des déclarations effectuées par sept fournisseurs de services de télécommunications et publié un rapport contenant les pratiques exemplaires qu'il recommande au secteur.

EXAMEN DE LA LOI SUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET DE LA LOI SUR LA RADIODIFFUSION PAR LE GOUVERNEMENT DU CANADA

Le 17 novembre 2020, le ministre Bains, d'ISDE Canada, a déposé le projet de loi C-11, *Loi de 2020 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique*, dans lequel sont édictées deux nouvelles lois fédérales sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé : la *LPVPC* et la *Loi sur le Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données*. Ces lois constituent la plus grande réforme de la législation canadienne en matière de vie privée; si elles sont promulguées, elles procureront aux consommateurs de nouveaux droits et de nouvelles mesures de

protection qui seront encadrés par un rigoureux contrôle d'application. La *LPRPDE* sera scindée : la partie sur les documents électroniques fera l'objet d'une loi distincte (*Loi sur les documents électroniques*) et le reste de la *LPRPDE* sera remplacé par la *LPVPC*.

En plus d'énoncer de nouveaux droits pour les consommateurs, comme le droit de retirer son consentement, le droit à la suppression ou à la destruction de données et le droit à la mobilité des données au moment du passage d'un fournisseur de services à un autre, le projet de loi C-11 comporte un changement majeur en conférant de nouveaux pouvoirs élargis au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (le « CPVP »). En vertu de la *LPVPC*, le CPVP pourra recommander des sanctions pécuniaires en cas de non-respect de la législation. Les sanctions maximales pourraient s'élever à 5 % des produits mondiaux bruts ou à 25 millions de dollars, selon la plus élevée de ces deux sommes. Le projet de loi est parvenu en deuxième lecture et n'a pas encore été étudié par un comité.

PROPOSITION DE MODIFICATIONS DE LA LOI SUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET DE LA LOI SUR LA RADIODIFFUSION PAR LE GOUVERNEMENT DU CANADA

Le 30 octobre 2020, se fondant sur les commentaires formulés par le groupe d'examen du cadre législatif en matière de radiodiffusion et de télécommunications, le gouvernement fédéral a déposé le projet de loi C-10, *Loi modifiant la Loi sur la radiodiffusion et apportant des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois*. Le but du projet de loi C-10 est d'appuyer l'objectif de la politique culturelle du Canada de produire des récits canadiens dans un paysage de radiodiffusion en pleine mutation. Les principales modifications de la législation soumettraient les services de diffusion en continu en ligne à la réglementation du CRTC et donneraient à ce dernier le pouvoir d'imposer des sanctions pécuniaires pour faire respecter les exigences actuelles et nouvelles. Le CRTC décidera du mode de mise en application du nouveau régime réglementaire conformément aux directives que formulera le gouvernement dans l'orientation qu'il publiera lorsque les lois seront promulguées, le cas échéant.

SANS-FIL

LICENCES D'UTILISATION DE SPECTRE DES BANDES DE 3 500 MHz ET DE 3 800 MHz

En décembre 2014, ISDE Canada a rendu publiques ses modifications à la politique visant la bande du spectre de 3 500 MHz. Les fréquences de la bande de 3 500 MHz seront réattribuées aux services mobiles (actuellement, les licences ne visent que les services sans fil fixes au Canada). Les licences relatives à la bande seront un jour réattribuées selon un usage flexible dans le cadre duquel il sera permis aux titulaires de licences de déterminer la mesure dans laquelle ils mettront en œuvre les services fixes ou mobiles de la bande dans une région géographique donnée.

Le 6 juin 2018, ISDE Canada a publié un document intitulé *Consultation sur l'examen de la bande de 3 500 MHz pour permettre une utilisation flexible et consultation préliminaire sur les changements à apporter à la bande de 3 800 MHz*. La bande de 3 500 MHz est considérée comme un spectre essentiel pour la

prise en charge des technologies 5G. Dans ses documents de consultation, ISDE Canada a proposé deux options pour la récupération des licences d'utilisation de spectre existantes.

Rogers et d'autres sociétés ont présenté leurs observations sur le document de consultation le 12 juillet 2018. Les réponses aux observations ont été acceptées jusqu'au 10 août 2018. Dans son document *Perspectives du spectre de 2018 à 2022*, également publié le 6 juin 2018, ISDE Canada prévoyait la libération de spectre de 3 500 MHz pour une utilisation flexible à la fin de 2020 à la suite d'une mise aux enchères qui aurait lieu la même année.

Le 6 juin 2019, ISDE Canada a publié sa décision sur la *Consultation sur l'examen de la bande de 3 500 MHz pour permettre une utilisation flexible et consultation préliminaire sur les changements à apporter à la bande de 3 800 MHz*. Dans cette décision, il est résolu qu'ISDE Canada délivrera des licences d'utilisation flexible dans une gamme de fréquences de 200 MHz de la bande de 3 450 à 3 650 MHz. Les titulaires de licences de services sans fil dans cette gamme qui se conforment à toutes les conditions de licence seront admissibles à l'obtention de licences d'utilisation flexible couvrant la même zone géographique leur permettant d'utiliser les portions suivantes du spectre :

- tout titulaire de licence qui détient 75 MHz ou plus de spectre pourra demander une licence pour 60 MHz;
- tout titulaire de licence qui détient 50 MHz de spectre pourra demander une licence pour 50 MHz;
- tous les autres titulaires de licence pourront demander une licence pour 20 MHz.

Rogers et Bell étaient titulaires de licences de spectre de la bande de 3 500 MHz à l'échelle du pays par l'intermédiaire d'une coentreprise mise sur pied par les deux sociétés et appelée Inukshuk. Inukshuk détenait entre 100 et 175 MHz du spectre de 3 500 MHz dans la plupart des grands marchés urbains du Canada. Étant donné qu'Inukshuk détenait 75 MHz ou plus de spectre de la bande de 3 500 MHz dans chacune des dix plus grandes zones de service canadiennes sur le plan de la population, la coentreprise pouvait demander d'en conserver 60 MHz dans ces zones. Le 25 septembre 2020, Rogers et Bell ont liquidé Inukshuk et se sont transféré à chacune 50 % des avoirs d'Inukshuk dans la bande de 3 500 MHz. Par conséquent, conformément à la décision d'ISDE Canada et au transfert effectué, Rogers conservera en réalité 30 MHz du spectre de la bande de 3 500 MHz, les licences détenues pouvant être redésignées en tant que licences d'utilisation flexible dans les dix plus grandes zones de service canadiennes sur le plan de la population.

ISDE Canada ne commencera à délivrer des licences d'utilisation flexible de la bande de 3 500 MHz qu'après la clôture du processus de mise aux enchères. Le 5 mars 2020, ISDE Canada a publié le document intitulé *Cadre politique et de délivrance de licences concernant le spectre de la bande de 3 500 MHz* à la suite de la consultation qui a été menée, qui établit les règles et le calendrier de la mise aux enchères de licences d'utilisation de spectre exploitées dans la bande de 3 500 MHz. Le cadre prévoit que 50 MHz de spectre au plus sera disponible pour la mise aux enchères (soit la quantité de spectre libérée une fois que le spectre conservé par les titulaires de licences existants est déduit de la bande de 200 MHz) à laquelle les entreprises de télécommunication autres que les trois entreprises de télécommunication nationales, à savoir Rogers, Bell et Telus,

pourront participer. La mise aux enchères commencera le 15 juin 2021.

La décision précise en outre qu'ISDE Canada entamera un nouveau processus de consultation portant sur les changements qui seront éventuellement apportés à la politique d'utilisation du spectre, aux plans de répartition des bandes et aux considérations techniques et politiques visant à maximiser l'utilisation des bandes de 3 700 à 4 200 MHz en vue d'une nouvelle libération de spectre qui devrait avoir lieu, selon le calendrier actuel, en 2022 et appuiera le déploiement des technologies sans fil 5G. L'instance *Consultation sur le cadre technique et politique concernant le spectre de la bande de 3 650 à 4 200 MHz et modifications à l'attribution des fréquences de la bande de 3 500 à 3 650 MHz* a été lancée en août 2020; les premiers commentaires ont été soumis le 26 octobre 2020 et les réponses aux commentaires, le 30 novembre 2020. La consultation servira à établir les directives d'attribution des fréquences entre la bande de 3 650 MHz et celle de 4 200 MHz. Une décision devrait être rendue en 2021.

MODALITÉS ET TARIFS DES SERVICES D'ITINÉRANCE SANS FIL DE GROS AU CANADA

Le 5 mai 2015, le CRTC a publié la politique réglementaire de télécom CRTC 2015-177, *Cadre de réglementation régissant les services sans fil mobiles de gros*. Le CRTC a déterminé qu'il est nécessaire de réglementer les tarifs que Rogers et deux de ses concurrents (Bell et Telus) facturent aux autres entreprises canadiennes de services sans fil pour les services nationaux d'itinérance de gros au moyen de la technologie GSM. En attendant sa conclusion définitive quant aux propositions tarifaires, le CRTC a approuvé provisoirement un tarif maximal pour chacun des services d'itinérance de gros de voix, de messagerie texte et de données fournis par Bell, Rogers et Telus à l'échelle de leurs réseaux respectifs fondés sur la technologie GSM aux autres entreprises canadiennes de services sans fil. Ce tarif a été remplacé lorsque le CRTC a approuvé provisoirement les tarifs fondés sur les coûts proposés par les fournisseurs le 3 décembre 2015 et a mis ces tarifs provisoires en vigueur le 23 novembre 2015. Le processus du CRTC visant l'établissement des tarifs définitifs a été prolongé jusqu'en 2018.

Le CRTC a par ailleurs déterminé qu'il n'est pas indiqué de rendre obligatoires les services d'accès de gros pour les ERMV.

Enfin, le CRTC a déterminé que les mesures réglementaires établies dans sa décision seront appliquées pendant au moins cinq ans, période au cours de laquelle le CRTC observera les conditions de concurrence dans le marché des services sans fil mobiles.

Le 22 mars 2018, le CRTC a rendu publique son ordonnance de télécom CRTC 2018-99, *Tarifs des services d'itinérance sans fil mobiles de gros - Tarifs définitifs*, qui fixe les tarifs de gros définitifs que Rogers, Bell et Telus peuvent facturer à tout fournisseur étranger pour les services d'itinérance. Les tarifs définitifs sont rétroactifs au 5 mai 2015. Cette décision n'a pas eu d'incidence importante sur nos résultats financiers.

Le 20 juillet 2017, dans la foulée du décret C.P. 2017-0557, le CRTC a introduit une instance (Avis de consultation de télécom CRTC 2017-259, *Réexamen de la décision de télécom 2017-56 concernant les modalités définitives applicables aux tarifs du service d'itinérance sans fil mobile de gros*) dans le cadre de laquelle il

souhaite réexaminer sa décision antérieure de maintenir l'intégrité des ententes d'itinérance nationales. Il envisage plutôt d'étendre la portée du régime des services d'itinérance de gros afin d'explorer des modèles d'entreprise innovants et des solutions technologiques permettant d'offrir des choix plus intéressants aux consommateurs canadiens, surtout ceux à faible revenu. L'objectif consistait à réexaminer précisément l'exclusion des réseaux Wi-Fi publics de la définition d'un « réseau d'origine » qui fait en sorte que ces réseaux n'ont pas droit aux tarifs des services d'itinérance.

Le 22 mars 2018, le CRTC a rendu publique sa Décision de télécom CRTC 2018-97, *Réexamen de la décision de télécom 2017-56 concernant les modalités définitives régissant les services d'itinérance sans fil mobiles de gros*. Le CRTC a maintenu sa politique de concurrence fondée sur les installations, tout en réaffirmant sa décision, initialement exposée dans la Décision de télécom CRTC 2017-56, *Tarifs des services d'itinérance sans fil mobiles de gros – Modalités définitives*, d'exclure le Wi-Fi public de la définition de « réseau d'origine » et de ne pas rendre obligatoire l'accès de gros aux réseaux sans fil. De plus, le CRTC a annoncé que l'examen de cinq ans du régime encadrant les services sans fil de gros défini dans la politique réglementaire de télécom CRTC 2015-177, *Cadre de réglementation régissant les services sans fil mobiles de gros*, commencerait d'ici mars 2019. Le CRTC a par ailleurs entamé une nouvelle instance publique (l'Avis de consultation de télécom CRTC 2018-98, *Forfaits de données seulement à moindre coût pour les services sans fil mobiles*) signifiant à Rogers, à Bell et à Telus de déposer des forfaits proposés de données seulement à moindre coût.

Le 17 décembre 2018, dans sa Décision de télécom CRTC 2018-475, *Forfaits de données seulement à moindre coût pour les services sans fil mobiles*, le CRTC a approuvé les forfaits proposés par Rogers, Bell et Telus. Le CRTC a précisé que le lancement de ces nouveaux forfaits de données seulement à moindre coût contribuera à combler une lacune précédemment relevée grâce à la mise en marché dans un délai de 90 jours d'une variété de nouveaux forfaits qui n'étaient auparavant pas offerts, à des prix et pour des capacités de données variés, tant pour les services prépayés que postpayés et sur les réseaux 3G et LTE. Rogers a mis en marché ses forfaits en mars 2019.

TRANSFERT, DIVISION ET SUBORDINATION DES LICENCES D'UTILISATION DE SPECTRE

En juin 2013, ISDE Canada a publié son Cadre portant sur le transfert, la division et la subordination des licences d'utilisation de spectre mobile commercial. Le cadre établit les critères que ISDE Canada prendra en compte, ainsi que les processus qu'il appliquera dans le cadre de son examen des transferts des licences d'utilisation de spectre, y compris dans le cas de transferts prospectifs pouvant survenir relativement à des options d'achat ou de vente et à des conventions. Les principaux éléments à noter sont les suivants :

- ISDE Canada procédera à l'examen de toutes les demandes de transfert de licences d'utilisation de spectre, et celles qui feraient place à une concentration du spectre indésirable – et diminueraient par le fait même la concurrence – ne seront pas acceptées. Les décisions seront prises au cas par cas et seront rendues publiques afin d'en augmenter la transparence.
- Les détenteurs de licence sont tenus de demander un examen dans les 15 jours suivant la conclusion de toute convention

pouvant se solder par un éventuel transfert. ISDE Canada procédera à l'examen de la convention comme si le transfert de licence susceptible d'en découler avait été effectué.

CODE SUR LES SERVICES SANS FIL DU CRTC

En juin 2013, le CRTC a publié son Code sur les services sans fil (le « Code sur les services sans fil ») qui est entré en vigueur en décembre 2013. Le Code sur les services sans fil impose plusieurs obligations aux fournisseurs de services sans fil, dont une durée maximale pour les contrats, des plafonds au titre des services d'itinérance, des exigences en matière de déverrouillage des appareils et des exigences visant les principales modalités du contrat. Il établit également des règles en matière de subvention des appareils et de frais de résiliation anticipée. En vertu du Code sur les services sans fil, si un client met fin à un contrat avant la fin de son engagement, les fournisseurs peuvent uniquement facturer le solde de la subvention de l'appareil reçue, laquelle diminue d'un montant équivalent chaque mois sur une période maximale de 24 mois.

Le 15 juin 2017, le CRTC a publié les conclusions de son examen de trois ans du Code sur les services sans fil (Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, *Examen du Code sur les services sans fil*). Le CRTC a annoncé qu'à compter du 1^{er} décembre 2017, tous les particuliers et les petites entreprises clientes de fournisseurs de services sans fil auront le droit de faire déverrouiller sur demande leurs téléphones cellulaires et autres appareils mobiles, et ce, sans frais. De plus, dès le 1^{er} décembre 2017, tous les appareils nouvellement achetés doivent être fournis déverrouillés. Le CRTC a aussi précisé que pour les forfaits familiaux ou partagés (forfaits à lignes multiples), le titulaire du compte doit par défaut être celui qui peut accepter les frais d'utilisation excédentaire de données et les frais d'itinérance de données au-delà des limites fixées (50 \$ et 100 \$ par mois, respectivement). Toutefois, les fournisseurs de services sans fil peuvent permettre au titulaire d'un compte d'autoriser d'autres utilisateurs inscrits à un forfait familial ou partagé à consentir à d'éventuels frais supplémentaires. Le CRTC a aussi établi clairement que dans tous les cas, les limites s'appliquent en fonction d'un seul et même compte, peu importe le nombre d'appareils associés au forfait à lignes multiples et le nombre de lignes incluses dans le compte.

En juillet 2019, Rogers a instauré des conventions de financement d'appareils sans fil de 24 mois et de 36 mois. Le 30 août 2019, le CRTC a amorcé l'Avis de consultation de télécom CRTC 2019-309, *Instance de justification et appel aux observations – Code sur les services sans fil – Plans de financement d'appareils*, afin de déterminer si les plans de financement d'appareils, y compris ceux dont la durée est supérieure à 24 mois, sont conformes au Code sur les services sans fil. Dès lors, nous avons cessé volontairement d'offrir la possibilité de conclure des conventions de financement d'appareils sur plus de 24 mois. Les mémoires définitifs ont été déposés le 29 octobre 2019 et le 4 mars 2021, le CRTC a rendu publique sa Décision de télécom CRTC 2021-98, *Code sur les services sans fil – Application aux plans de financement d'appareils*, selon laquelle il confirme que le Code sur les services sans fil s'applique aux plans de financement d'appareils conclus lors de l'achat de forfaits de services sans fil et que les plans de financement d'appareils doivent respecter toutes les mesures de protection pertinentes prévues par le Code sur les services sans fil.

Par ailleurs, le CRTC a établi que les plans de financement d'appareils s'apparentent aux subventions d'appareils en ce qui a trait à l'établissement des frais de résiliation anticipée aux termes du Code sur les services sans fil.

POLITIQUE EN MATIÈRE DE PARTAGE DES PYLÔNES D'ANTENNES

En mars 2013, ISDE Canada a publié les *Cadres révisés d'itinérance obligatoire et de partage obligatoire des pylônes d'antennes et des emplacements*, en conclusion de la consultation commencée en 2012. Ce cadre établit les règles en vigueur pour le partage d'emplacements et de pylônes d'antennes, entre autres. Les principaux éléments à noter sont les suivants :

- Tous les titulaires de licences d'utilisation de spectre, de licences radio et de certificats de radiodiffusion doivent partager les pylônes d'antennes et les emplacements, lorsque cela est techniquement possible, en contrepartie de tarifs commerciaux.
- La période de négociation des ententes est de 60 jours, après quoi l'arbitrage aux termes des règles de ISDE Canada commencera.

Dans la politique réglementaire de télécom 2015-177, *Cadre de réglementation régissant les services sans fil mobiles de gros*, publiée en mai 2015, le CRTC a déterminé qu'il ne rendra pas obligatoires ni n'exigera des tarifs de gros généraux pour le partage de pylônes et d'emplacements. En parallèle, il a déterminé que ses pouvoirs et processus actuels sont suffisants pour traiter les différents litiges touchant aux tarifs et modalités applicables au partage de pylônes et d'emplacements. Par conséquent, les entreprises peuvent avoir recours au processus d'arbitrage mis en place par ISDE Canada, ou encore demander au CRTC d'intervenir dans le cas où les négociations relatives au partage de pylônes et d'emplacements échouent.

DÉCRET DONNANT AU CRTC DES INSTRUCTIONS RELATIVEMENT À LA MISE EN ŒUVRE D'UNE POLITIQUE DE TÉLÉCOMMUNICATION

Le 26 février 2019, le ministre de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique a présenté un Projet de décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation. Les instructions signalent l'intention du gouvernement d'exiger du CRTC qu'il considère la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation lorsqu'il prend des décisions en matière de télécommunications et qu'il démontre aux Canadiens que ces facteurs ont bel et bien été considérés lors de la prise de ces décisions.

Le 17 juin 2019, le *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation* est entré en vigueur après avoir fait l'objet d'une étude et de révisions. Selon ce décret, le CRTC devra tenir compte de la concurrence, de l'abordabilité, des intérêts des consommateurs et de l'innovation dans ses décisions en matière de télécommunications. Le CRTC devra aussi démontrer aux Canadiens de quelle manière il a agi en ce sens.

EXAMEN PAR LE CRTC DES SERVICES SANS FIL MOBILES

Le 28 février 2019, dans le cadre de l'avis de consultation de télécom CRTC 2019-57, *Examen des services sans fil mobiles*, le CRTC a entrepris son examen quinquennal visant à évaluer le marché des services sans fil mobiles et à déterminer si d'autres mesures sont nécessaires pour améliorer le choix et l'abordabilité pour les Canadiens. Après le dépôt de nombreux mémoires en 2019, une audience avec comparution de deux semaines a commencé le 18 février 2020. Les mémoires définitifs ont été soumis le 15 juillet 2020; la décision du CRTC suivra. Toute décision défavorable prise à l'égard des éléments qui font l'objet d'un examen dans le cadre de cette affaire pourrait avoir une incidence négative significative sur nos résultats financiers et nos investissements futurs.

CABLE

DIFFÉRENCIATION DES PRIX SE RAPPORTANT AUX FORFAITS DE DONNÉES INTERNET

Le 20 avril 2017, le CRTC a publié la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-104, *Cadre d'évaluation des pratiques de différenciation des prix des fournisseurs de services Internet*, qui énonce les critères d'évaluation qu'il appliquera pour établir si une pratique de différenciation des prix particulière est conforme au paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications*. Ces critères d'évaluation sont les suivants :

- le degré auquel le traitement des données est basé sur le contenu (c.-à-d. que les données sont traitées de la même façon, quelle que soit leur source ou leur nature);
- l'exclusivité de l'offre à certains clients ou fournisseurs de contenu;
- l'incidence sur l'ouverture et l'innovation relatives à Internet;
- la présence d'une rémunération.

Parmi ces critères, celui qui concerne le degré auquel les données sont traitées en fonction du contenu aura généralement le plus de poids. L'objectif primordial de ce critère est de faire en sorte que tout le contenu et toutes les applications soient traités de manière neutre. La gratuité des fonctions liées aux comptes, notamment pour le suivi des données Internet et le paiement des factures en ligne, sera généralement permise.

ÉTABLISSEMENT DES COÛTS ET DES PRIX DES SERVICES D'ACCÈS INTERNET DE GROS

Le 31 mars 2016, le CRTC a rendu publique sa décision faisant suite à l'examen des données pour l'établissement des coûts et du processus de demande relatif aux services d'accès haute vitesse de gros existants qui offrent un point d'interconnexion unique pour une province donnée, mais ne sont pas disponibles sur les installations de fibre optique jusqu'au domicile (Décision de télécom CRTC 2016-117, *Examen des données pour l'établissement des coûts et du processus de demande relatif aux services d'accès haute vitesse de gros*). Le CRTC a déterminé que les tarifs de télécommunication de gros payés par des fournisseurs concurrents n'étaient plus appropriés et a exigé que tous les fournisseurs de services d'accès haute vitesse de gros déposent de nouvelles études de coûts présentant les tarifs proposés pour approbation définitive. Le CRTC a aussi rendu provisoires tous les tarifs d'accès Internet de gros actuellement approuvés à compter

de la date de la décision. Le CRTC évaluera dans quelle mesure la rétroactivité, s'il y a lieu, s'appliquera quand de nouvelles études de coûts auront été présentées à l'appui des demandes visant la révision des tarifs pour des services d'accès haute vitesse de gros. Le 30 juin 2016, nous avons présenté au CRTC nos nouvelles études de coûts, dans lesquelles étaient exposés les tarifs proposés.

Le 6 octobre 2016, le CRTC a rendu publique son ordonnance de télécom 2016-396, *Demandes de modification tarifaire concernant les services d'accès haute vitesse de gros groupés - Tarifs provisoires modifiés*, qui réduit fortement les tarifs provisoires actuels des services d'accès haute vitesse de gros en ce qui concerne l'élément tarifaire couvrant les frais en fonction de la capacité de réseau, en attendant l'approbation des tarifs définitifs. Les réductions des tarifs provisoires sont entrées en vigueur à cette date. Le CRTC évaluera dans quelle mesure la rétroactivité, s'il y a lieu, s'appliquera quand les tarifs des services d'accès haute vitesse de gros seront établis de manière définitive.

Le 15 août 2019, dans l'ordonnance de télécom CRTC 2019-288, *Suivi des ordonnances de télécom 2016-396 et 2016-448 - Tarifs définitifs concernant les services d'accès haute vitesse de gros groupé* (l'« ordonnance »), le CRTC a établi les tarifs définitifs des services d'accès haute vitesse de gros des fournisseurs de services exploitant leurs propres installations, dont le service d'accès Internet de tiers (« AIT ») de Rogers. Dans cette ordonnance, le CRTC établit des tarifs définitifs nettement inférieurs aux tarifs provisoires auparavant imposés et détermine en outre que ces tarifs s'appliqueront de façon rétroactive au 31 mars 2016. Selon nous, les tarifs définitifs établis par le CRTC ne sont pas justes et raisonnables, comme l'exige la *Loi sur les télécommunications*, parce que nous estimons qu'ils sont en deçà du prix coûtant.

Le 13 septembre 2019, Rogers, en collaboration avec les autres grandes entreprises de câblodistribution canadiennes (les « entreprises de câblodistribution »), a déposé une demande d'autorisation d'appel auprès de la Cour d'appel fédérale (la « Cour »), aux termes de l'article 64(1) de la *Loi sur les télécommunications*, ainsi qu'une demande pour obtenir un sursis interlocutoire de l'ordonnance du CRTC. Le 27 septembre 2019, la Cour a suspendu l'ordonnance de manière provisoire jusqu'à ce qu'elle ait rendu sa décision relative à la requête des entreprises de câblodistribution pour obtenir un sursis interlocutoire de l'ordonnance du CRTC d'ici à ce que la Cour autorise ou non l'appel des entreprises de câblodistribution. Le 22 novembre 2019, la Cour a autorisé l'appel et a accordé un sursis interlocutoire de l'ordonnance du CRTC. L'appel a été entendu en juin 2020. Le 10 septembre 2020, la Cour a rejeté l'appel des entreprises de câblodistribution et annulé le sursis interlocutoire précédemment accordé.

Le 13 novembre 2019, Rogers, encore une fois en collaboration avec les autres entreprises de câblodistribution, a déposé une demande d'appel de l'ordonnance auprès du Cabinet fédéral, conformément à l'article 12(1) de la *Loi sur les télécommunications*, demandant au Cabinet d'ordonner au CRTC de reconsidérer sa décision du 15 août 2019 parallèlement à l'examen qu'il s'apprêtait à faire de l'ensemble de la réglementation régissant les services de gros. Nous avons aussi demandé au Cabinet d'ordonner au CRTC de tenir compte des objectifs généraux de la politique sur les télécommunications du Canada dans le cadre de ce réexamen.

Enfin, nous avons demandé au Cabinet de modifier la décision du 15 août 2019 en annulant les avantages octroyés aux revendeurs et en interdisant l'application rétroactive des tarifs de gros définitifs que le CRTC établira, après avoir remis en cause sa décision. Ces mesures réduiraient considérablement l'incertitude liée à la réglementation qui découle de la décision. Le 15 août 2020, le Cabinet fédéral a concédé que les tarifs définitifs ne reflétaient pas toujours fidèlement les objectifs de la politique sur l'accès de gros et déclaré qu'ils risquaient de saper les investissements dans des réseaux de grande qualité, ce que le Cabinet estime inquiétant. Le Cabinet a néanmoins décidé de ne pas renvoyer le dossier au CRTC, puisque ce dernier en avait déjà été saisi par suite de la demande de révision et de modification déposée par Rogers et les autres entreprises de câblodistribution.

Le 13 décembre 2019, Rogers, toujours en collaboration avec les autres entreprises de câblodistribution, a déposé auprès du CRTC une demande de révision et de modification et de sursis de l'ordonnance conformément aux articles 27(1), 61(2) et 62 de la *Loi sur les télécommunications*, de la Partie 1 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* et du Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-214, *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*. Plus précisément, nous demandons :

- la révision et la modification de la méthode de calcul et des tarifs approuvés à l'égard des services d'accès haute vitesse de gros groupé des câblodistributeurs exposés dans l'ordonnance du CRTC dans le cadre de l'examen de la méthode d'établissement des tarifs des services de gros que prévoit d'effectuer le CRTC;
- la révision et la modification de la disposition de l'ordonnance portant sur l'application rétroactive de sorte que tout nouveau tarif établi pour les services d'accès haute vitesse de gros des câblodistributeurs ne soit appliqué que sur une base prospective;
- dans le cas où le sursis interlocutoire accordé par la Cour d'appel fédérale serait résilié ou modifié, un sursis provisoire de l'ordonnance jusqu'à ce que le CRTC ait effectué les révisions et les modifications demandées en a) et en b) ci-dessus.

Le 28 septembre 2020, le CRTC a suspendu son ordonnance 2019-288 en attendant l'issue de l'examen du caractère approprié des tarifs établis dans l'ordonnance. Le 12 novembre 2020, Rogers, toujours en collaboration avec les autres entreprises de câblodistribution, a déposé une demande d'autorisation d'appel de la décision de la Cour auprès de la Cour suprême du Canada. Le 25 février 2021, la Cour suprême du Canada a rejeté la demande d'autorisation d'appel sans donner d'explications.

CODE SUR LES SERVICES INTERNET

Le 31 juillet 2019, le CRTC a publié la Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, *Code sur les services Internet*, qui met en place un code de conduite obligatoire (le « Code ») à l'intention des grands FSI exploitant leurs propres installations et qui vise les services d'accès Internet filaires fixes offerts aux clients individuels. Comme c'est le cas pour le Code sur les services sans fil, le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt et le Code des fournisseurs de services de télévision déjà en place, la Commission

des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (« CPRST ») sera chargée de faire respecter le Code. Le Code est entré en vigueur le 31 janvier 2020.

EXAMEN PAR LE CRTC DES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS FILAIRES DE GROS

Le 22 juillet 2015, le CRTC a publié sa décision sur le cadre de réglementation régissant les services filaires de gros (la politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326, *Examen du cadre des services filaires de gros et des politiques connexes*), qui détermine les services filaires que les fournisseurs de services de télécommunications exploitant leurs propres installations doivent rendre disponibles aux autres fournisseurs de services de télécommunications, tels que les revendeurs, et en vertu de quelles modalités. Le CRTC a déterminé que les services d'accès haute vitesse de gros, qui sont utilisés pour soutenir la concurrence dans la vente au détail de services comme la téléphonie locale, la télévision et l'accès à Internet, demeureront obligatoires; toutefois, la prestation de services groupés sur une base provinciale ne sera plus obligatoire et sera progressivement éliminée parallèlement à la mise en œuvre d'un service dégroupé avec des raccordements aux centraux des entreprises de services de téléphonie et aux têtes de lignes des entreprises de câblodistribution. L'exigence de mettre en œuvre des services d'accès haute vitesse de gros dégroupés inclura d'offrir ces services au moyen d'installations d'accès par fibre jusqu'aux locaux de l'abonné. Les tarifs réglementaires continueront d'être établis en fonction des études sur les coûts différentiels à long terme.

Le 20 septembre 2016, le CRTC a publié sa Décision de télécom CRTC 2016-379, *Suivi de la politique réglementaire de télécom 2015-326 - Mise en œuvre d'un service d'accès haute vitesse de gros dégroupé, notamment au moyen d'installations d'accès par fibre jusqu'aux locaux de l'abonné*, sur la mise en œuvre technique d'un nouveau service d'accès Internet de tiers (« AIT ») haute vitesse dégroupé, service qui permettra l'accès aux installations par fibre jusqu'aux locaux de l'abonné stipulé dans la décision du 22 juillet 2015 du CRTC. Cette décision est conforme aux positions proposées par Rogers dans nos dépôts de documents. Les propositions tarifaires et les études de coûts qui les sous-tendent à l'égard de ce nouveau service ont été soumises le 9 janvier 2017, et d'autres renseignements ont été soumis en 2017 et en 2018. Une décision sur les tarifs définitifs devait être rendue en 2020, mais a été suspendue temporairement le 11 juin 2020 par la publication de l'Avis de consultation de télécom CRTC 2020-187, *Appel aux observations - Configuration de réseau appropriée concernant les services d'accès haute vitesse de gros dégroupés*. Les premiers commentaires relatifs à cette instance ont été soumis le 5 octobre 2020 et les réponses aux commentaires, le 7 décembre 2020.

EXAMEN PAR LE CRTC DE LA PROGRAMMATION LOCALE ET COMMUNAUTAIRE

Le 15 juin 2016, le CRTC a publié la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-224, *Cadre politique relatif à la télévision locale et communautaire*. Le CRTC a élaboré un nouveau modèle de contributions des EDR à la programmation canadienne, qui est entré en vigueur le 1^{er} septembre 2017. Les contributions annuelles resteront fixées à 5 % des produits bruts annuels de radiodiffusion; cependant, jusqu'à 1,5 % de ce montant (c'était 2 %

auparavant) pourra servir à financer la programmation des chaînes communautaires. De ces produits, une partie de 0,3 % doit désormais être attribuée au nouveau Fonds pour les nouvelles locales indépendantes destiné à financer les stations de télévision locales, tandis que le reste du financement continuera d'alimenter le Fonds des médias du Canada et les fonds de production indépendants. Cette décision donne aux EDR qui exploitent des chaînes communautaires sur certains grands marchés comme Montréal, Toronto, Edmonton, Calgary ou Vancouver la possibilité de réallouer les produits tirés des chaînes communautaires de ces grands marchés au financement de la programmation de leurs chaînes communautaires sur les petits marchés ou au financement des nouvelles locales sur les chaînes de télévision (comme Citytv, dans le cas de Rogers). Rogers a fermé ses chaînes communautaires de la région du Grand Toronto et réaffecté les produits qu'elle en tirait.

DISTRIBUTION DES SERVICES DE TÉLÉVISION

Le 19 mars 2015, le CRTC a rendu publique la troisième de ses décisions dans le cadre de son initiative *Parlons télé*. Le CRTC a ordonné aux distributeurs d'offrir aux clients un service d'entrée de gamme de base se composant uniquement de canaux canadiens locaux (la radio locale est offerte en option), des services obligatoires nationaux, du canal communautaire et des canaux des assemblées législatives provinciales et, s'ils le souhaitent, des principaux réseaux américains (4+1) à compter du 1^{er} mars 2016. Le tarif au détail de ce service d'entrée de gamme sera plafonné à 25 \$ par mois (matériel en sus). Depuis le 1^{er} mars 2016, nous offrons un service d'entrée de gamme de base composé de canaux canadiens locaux, des services obligatoires nationaux, du canal communautaire et des canaux des assemblées législatives provinciales et des principaux réseaux américains (4+1).

Le CRTC a aussi adopté des exigences qui seront mises en œuvre graduellement en ce qui a trait à la vente de canaux à la carte et dans le cadre de forfaits. Tous les canaux autres que ceux de base doivent être offerts à la carte et au sein de forfaits plus petits à prix raisonnables depuis décembre 2016. En tant qu'EDR, nous pouvons continuer d'offrir nos forfaits de services et de programmation de base existants. Le CRTC a également révisé sa règle en matière de « prépondérance », de sorte que les consommateurs devront se voir offrir, sans nécessairement les recevoir, une majorité de services canadiens.

Un certain nombre de modifications ont également été apportées au code sur la vente en gros (auparavant appelé le « code de déontologie relatif à l'intégration verticale (VI) »); ces modifications portent, entre autres, sur les grilles de tarifs fondées sur les taux de pénétration et les garanties minimales. Tous les responsables de la programmation licenciés et les EDR doivent se conformer au code sur la vente en gros, qui a pris effet le 22 janvier 2016.

La décision abordait également les règles en matière de distribution de services étrangers dont la distribution est approuvée au Canada, notamment les exigences en ce qui a trait à l'offre par les services étrangers de leurs canaux à la carte et sous forme de forfaits ou dans le cadre de forfaits préassemblés plus petits et au respect du code sur la vente en gros. La décision portait également sur les règles d'accès relatives aux services à intégration verticale et aux services indépendants, aux forfaits de chaînes et aux règles d'abonnement préalable s'appliquant aux services multiculturels.

Le 26 mars 2015, dans sa décision finale relative à *Parlons télé*, le CRTC a annoncé ses plans en ce qui a trait à la création d'un Code des fournisseurs de services de télévision qui régirait certains aspects de la relation entre les fournisseurs de services de télévision et leurs clients et qui permettrait aux consommateurs de formuler des plaintes au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications au sujet de leur fournisseur. Ce code est entré en vigueur le 1^{er} septembre 2017.

RENOUVELLEMENT DES LICENCES DE CÂBLODISTRIBUTION DE ROGERS

Le 2 août 2018, dans la Décision de radiodiffusion CRTC 2018-265, *Rogers – Renouvellement des licences de diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres*, le CRTC a renouvelé les licences des entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres de Rogers desservant l'Ontario et le Canada atlantique pour une période de licence de sept années complètes et à des conditions pratiquement identiques à celles figurant dans la demande de Rogers.

INSTANCE DU CRTC SUR LES FUTURS MODÈLES DE DISTRIBUTION DE PROGRAMMATION

Le 12 octobre 2017, dans la foulée du décret C.P. 2017-1195, le CRTC a introduit une instance (Avis de consultation de

radiodiffusion CRTC 2017-359, *Appel aux observations sur la demande du gouverneur en conseil de faire rapport sur les modèles de distribution de programmation de l'avenir*) afin de faire rapport sur le ou les modèles de distribution de programmation susceptibles d'exister à l'avenir; la façon dont les Canadiens accèderont à cette programmation et l'intermédiaire par lequel ils pourront y accéder; et la mesure dans laquelle ces modèles pourront garantir un marché intérieur dynamique capable de soutenir en continu la création, la production et la distribution d'une programmation canadienne, dans les deux langues officielles, y compris une programmation originale dans les domaines du divertissement et de l'information.

Le 30 mai 2018, le CRTC a publié son rapport sur les modèles de distribution de programmation de l'avenir que le gouvernement lui avait commandé en septembre 2017 au moyen du décret C.P. 2017-1195. Ce rapport propose au gouvernement une nouvelle approche en matière de réglementation et des outils novateurs visant à soutenir la production et la promotion de contenu audio et vidéo produit par et pour des Canadiens. Les données du rapport sont employées dans le cadre de l'examen de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*.

Information supplémentaire

MÉTHODES COMPTABLES

ESTIMATIONS ET JUGEMENTS COMPTABLES CRITIQUES

La direction pose des jugements et des hypothèses et effectue des estimations qui ont une incidence sur l'application des méthodes comptables, sur les montants que nous inscrivons au titre de l'actif, du passif, des produits et des charges et sur notre présentation connexe des actifs et des passifs éventuels. Des modifications importantes de nos hypothèses, y compris en ce qui concerne nos plans d'affaires et flux de trésorerie futurs, pourraient donner lieu à des changements importants des montants que nous avons comptabilisés. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Ces estimations sont critiques pour nos activités commerciales et pour l'appréciation de nos résultats opérationnels. Nous pourrions devoir exercer davantage de jugement en raison de la sensibilité des méthodes et des hypothèses nécessaires pour déterminer le montant des actifs, des passifs, des produits et des charges.

ESTIMATIONS

PRODUITS DES ACTIVITÉS ORDINAIRES TIRÉS DE CONTRATS CONCLUS AVEC DES CLIENTS

Déterminer le prix de transaction

Le prix de transaction est le montant de contrepartie applicable auquel nous nous attendons à avoir droit en échange des biens et services promis à un client. Pour déterminer le prix de transaction, nous prenons en compte les conditions du contrat et les pratiques commerciales qui sont habituelles dans un secteur d'activité donné. Les rabais, remises, remboursements, notes de crédit, concessions sur le prix, incitations, pénalités et autres éléments similaires sont pris en compte dans le prix de transaction au moment de la passation du contrat.

Déterminer le prix de vente spécifique et la répartition du prix de transaction

Le prix de transaction est réparti entre les obligations de prestation en proportion des prix de vente spécifiques des biens et services distincts au contrat. La meilleure indication du prix de vente spécifique est le prix observable d'un bien ou d'un service lorsque l'entité vend ce bien ou ce service séparément dans des circonstances et à des clients similaires. Si le prix de vente spécifique n'est pas directement observable, nous l'estimons en tenant compte de l'information raisonnablement disponible relativement aux conditions de marché, aux facteurs qui nous sont propres et à la catégorie de clients.

Pour déterminer le prix de vente spécifique, nous répartissons les produits entre les obligations de prestation en fonction des montants exigibles minimums auxquels Rogers s'attend à avoir droit. Les montants qui excèdent les montants exigibles minimums sont comptabilisés en tant que produits à mesure qu'ils sont gagnés.

JUSTE VALEUR

Nous avons recours à des estimations pour déterminer la juste valeur des actifs acquis et des passifs repris dans le cadre d'une

acquisition, utilisant la meilleure information disponible, y compris l'information émanant des marchés financiers. Ces estimations comprennent des hypothèses clés telles les taux d'actualisation, les taux d'attrition et les taux de croissance finaux qui servent à effectuer des analyses de flux de trésorerie actualisés.

CONTRATS DE LOCATION

Pour déterminer la durée d'un contrat de location, nous devons tenir compte des faits et circonstances pouvant donner lieu à un avantage économique à exercer une option de prolongation ou à ne pas exercer une option de résiliation. Nous formulons certaines hypothèses qualitatives et quantitatives pour établir la valeur de l'avantage économique.

DURÉES D'UTILITÉ

Le coût des immobilisations est amorti sur leur durée d'utilité estimée. Pour ce faire, la Société tient compte des tendances sectorielles et de facteurs propres à l'entreprise, notamment l'évolution des technologies et les délais prévus avant la mise en service de certaines immobilisations au moment opportun. Chaque année, ou lorsque les circonstances changent, nous réévaluons nos estimations de la durée d'utilité pour nous assurer que celle-ci concorde avec la durée prévue des technologies en vue de générer des produits. Si l'évolution des technologies survient plus rapidement ou autrement que ce qui est prévu, la Société pourrait avoir à réduire la durée d'utilité estimée des immobilisations corporelles, ce qui pourrait entraîner une augmentation de l'amortissement au cours de périodes futures ou la comptabilisation d'une charge de dépréciation servant à réduire la valeur. Nous révisons nos choix au moins une fois par année et nous modifions nos taux d'amortissement et les durées d'utilité des actifs s'ils diffèrent de nos estimations précédentes. Nous comptabilisons prospectivement l'incidence de ces changements dans le bénéfice net.

INSCRIPTION À L'ACTIF DE FRAIS DE MAIN-D'ŒUVRE DIRECTS, DE FRAIS GÉNÉRAUX ET DE CHARGES D'INTÉRÊTS

Certains frais de main-d'œuvre directs et frais généraux et certaines charges d'intérêts liés à l'acquisition, à la construction, à l'aménagement et à l'amélioration des réseaux de la Société sont inscrits à l'actif dans les immobilisations corporelles. Les montants inscrits à l'actif sont calculés en fonction des coûts estimés des projets d'immobilisations et sont généralement fondés sur un taux horaire. De plus, les charges d'intérêts sont inscrites à l'actif pendant la construction et l'aménagement de certaines immobilisations corporelles. Les montants inscrits à l'actif augmentent le coût de l'actif et donnent lieu à un accroissement de la dotation aux amortissements au cours de périodes futures.

DÉPRÉCIATION D'ACTIFS

Les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée (y compris le goodwill et les licences d'utilisation de spectre ou de diffusion) sont évaluées aux fins de dépréciation, au moins une fois par année, ou plus souvent si les événements ou les circonstances le justifient, tout comme les actifs à durée d'utilité déterminée (y compris les immobilisations corporelles et d'autres immobilisations incorporelles) font l'objet de tests de dépréciation si les

événements ou les circonstances le justifient. La détermination de la valeur recouvrable de l'unité génératrice de trésorerie (« UGT ») nécessite d'importantes estimations des flux de trésorerie futurs, des taux de croissance finaux et des taux d'actualisation. Si les principales estimations venaient à différer de façon défavorable à l'avenir, la Société pourrait devoir comptabiliser des charges de dépréciation qui viendraient diminuer le bénéfice net.

INSTRUMENTS FINANCIERS

La juste valeur de nos dérivés est comptabilisée selon une évaluation à la valeur de marché estimée, ajustée en fonction de la qualité de crédit. Dans le cas des dérivés en position débitrice (soit la contrepartie qui doit un montant à Rogers), l'écart de crédit pour la contrepartie bancaire est ajouté au taux d'actualisation sans risque en vue de déterminer la valeur estimée, ajustée en fonction de la qualité du crédit. Dans le cas des dérivés en position créditrice (soit Rogers qui doit un montant aux contreparties), notre écart de crédit est ajouté au taux d'actualisation sans risque. Pour déterminer la valeur estimée des dérivés, ajustée en fonction de la qualité du crédit, le risque de crédit des parties à l'instrument et les taux d'actualisation de l'instrument doivent être évalués.

Nous sommes tenus de veiller à ce que les relations de couverture répondent aux critères d'efficacité de la couverture, et ce, pour tous les instruments dérivés auxquels s'applique la comptabilité de couverture. Les tests d'efficacité de la couverture nécessitent le recours au jugement et aux estimations.

PRESTATIONS AU TITRE DES RÉGIMES DE RETRAITE

Lors de la comptabilisation des régimes de retraite à prestations définies, la Société pose des hypothèses afin de déterminer la valeur de l'obligation au titre des prestations. Les hypothèses et estimations comprennent le taux d'actualisation, le taux d'augmentation de la rémunération futur et le taux de mortalité. Les modifications de ces principales hypothèses et estimations peuvent avoir une incidence sur la charge de retraite, l'actif et le passif des régimes et les autres éléments du résultat global. Le changement de conjoncture économique, notamment les changements sur les marchés financiers et les fluctuations des taux d'intérêt, risque aussi d'avoir une incidence sur les régimes de retraite de la Société, étant donné que rien ne garantit que ces régimes pourront obtenir les rendements prévus. Par ailleurs, des modifications dictées par le marché pourraient se traduire par des variations des taux d'actualisation et d'autres variables qui pourraient nous obliger à verser des cotisations sensiblement différentes des cotisations et des hypothèses qui sous-tendent le processus d'évaluation actuarielle.

Le tableau présenté ci-après présente un sommaire de l'incidence qu'une augmentation ou une diminution des principales hypothèses et estimations aurait eue sur notre obligation au titre des prestations définies au 31 décembre 2020 :

(en millions de dollars)		Augmentation (diminution) de l'obligation au titre des prestations définies
Taux d'actualisation		
Incidence d'une augmentation de 0,5 %		(279)
Incidence d'une diminution de 0,5 %		319
Taux de croissance de la rémunération future		
Incidence d'une augmentation de 0,25 %		20
Incidence d'une diminution de 0,25 %		(20)
Taux de mortalité		
Incidence d'une augmentation de un an		76
Incidence d'une diminution de un an		(80)

RÉMUNÉRATION FONDÉE SUR DES ACTIONS

Régimes d'options sur actions

Les régimes d'options sur actions des membres du personnel de la Société incluent un mode de règlement en trésorerie des droits à l'appréciation d'actions (« DAA ») pour toutes les options antérieurement ou nouvellement attribuées. Le mode de règlement en trésorerie des DAA permet au porteur de l'option de choisir de recevoir un paiement en trésorerie égal à la valeur intrinsèque de l'option, plutôt que d'exercer l'option pour acquérir des actions de catégorie B sans droit de vote. La rémunération fondée sur des actions versée aux membres du personnel est évaluée à la juste valeur. Nous calculons la juste valeur des options en utilisant le cours des actions de catégorie B sans droit de vote et les modèles d'évaluation des options et comptabilisons toutes les options sur actions en circulation à titre de passif. Le passif est évalué à la valeur de marché chaque période et est passé en charges selon une acquisition graduelle des droits au cours de la période pendant laquelle les services connexes sont rendus ou, le cas échéant, au cours de la période allant jusqu'à la date d'admissibilité du membre du personnel à la retraite, selon la plus courte des deux. La charge de chaque période dépend de la variation du cours de nos actions de catégorie B sans droit de vote pendant la période.

Régime d'unités d'actions de négociation restreinte et régime d'unités d'actions différées

Nous comptabilisons les unités d'actions de négociation restreinte et les unités d'actions différées en circulation à titre de passifs, évaluant nos passifs et nos charges de rémunération en fonction de la juste valeur de l'attribution, laquelle juste valeur est fondée sur le cours des actions de catégorie B sans droit de vote, et les comptabilisons à titre de charge dans les coûts opérationnels pendant la période d'acquisition des droits. Si la juste valeur de l'attribution change après l'octroi, mais avant la date d'exercice des droits, nous comptabilisons la variation dans les passifs inclus dans les coûts opérationnels de l'exercice au cours duquel le changement survient. Pour les unités d'actions de négociation restreinte, le montant du paiement est établi à la date d'acquisition des droits. Pour les unités d'actions différées, le montant du paiement est établi à la date d'exercice des droits.

JUGEMENTS

PRODUITS DES ACTIVITÉS ORDINAIRES TIRÉS DE CONTRATS CONCLUS AVEC DES CLIENTS

Biens et services distincts

Nous posons des jugements afin de déterminer si une promesse de livraison d'un bien ou d'un service est distincte. Nous comptabilisons les produits et services individuels séparément s'ils sont distincts (c.-à-d. si un produit ou un service peut être identifié séparément des autres éléments de l'offre groupée et si le client peut en tirer profit). La contrepartie est répartie entre les produits et services distincts de l'offre groupée en fonction de leur prix de vente spécifique. Pour les éléments qui ne sont pas vendus séparément, nous estimons les prix de vente spécifiques au moyen de la méthode de l'évaluation du marché avec ajustement.

Déterminer les coûts pour obtenir ou exécuter un contrat

Nous devons poser d'importants jugements pour déterminer les coûts que nous engageons pour obtenir ou exécuter un contrat conformément aux critères de report de l'IFRS 15. Nous nous attendons à ce que les commissions marginales versées aux représentants internes et externes ayant obtenu des contrats avec des clients soient recouvrables.

Accords de valeur résiduelle

Nous permettons aux clients de reporter une partie du coût de l'appareil jusqu'à la fin du contrat, selon le service ou le produit offert. Nous posons des jugements afin de déterminer si ces accords sont des accords qui se rapportent à des activités génératrices de produits ou des contrats de location. L'évaluation que nous faisons exige que nous fassions preuve de jugement pour apprécier la mesure dans laquelle le contrôle des appareils est transféré à nos clients, y compris la question de savoir si le client dispose d'un important avantage économique à la date de passation d'un contrat à retourner l'appareil à la fin du contrat.

CONTRATS DE LOCATION

Nous posons des jugements afin de déterminer si un contrat contient un bien déterminé. Le bien déterminé devrait être physiquement distinct ou représenter la quasi-totalité de la capacité du bien, et il devrait nous procurer le droit d'obtenir la quasi-totalité des avantages économiques découlant de son utilisation.

Nous exerçons également notre jugement pour déterminer si nous avons le droit de contrôler l'utilisation du bien déterminé. Nous détenons ce droit si nous possédons les droits décisionnels qui présentent le plus de pertinence pour ce qui est de décider comment utiliser le bien et à quelle fin l'utiliser. Dans de rares cas où les décisions quant à savoir comment utiliser le bien et à quelle fin l'utiliser sont prédéterminées, nous avons le droit de décider de l'utilisation du bien si nous avons le droit de l'exploiter ou si nous avons conçu ce bien d'une façon qui prédétermine comment l'utiliser et à quelle fin l'utiliser.

Nous exerçons notre jugement pour déterminer le taux d'emprunt marginal à utiliser pour évaluer l'obligation locative de chaque contrat de location, ce qui inclut une estimation quant à l'incidence des actifs spécifiques tenant lieu de garantie. Le taux d'emprunt marginal devrait refléter le taux d'intérêt que nous aurions à payer

dans le cadre d'un emprunt dont la durée et la garantie sont similaires.

Certains de nos contrats de location comportent des options de prolongation ou de renouvellement qui ne peuvent être exercées que par nous, et ne peuvent l'être par le bailleur. À la date de début du contrat de location, nous évaluons si nous avons la certitude raisonnable d'exercer toute option de prolongation en fonction du rendement économique que nous prévoyons d'obtenir du contrat de location. De façon générale, nous exerçons les options de prolongation de nos contrats de location, plus particulièrement ceux liés à nos réseaux, en raison essentiellement des coûts importants qui devraient être engagés pour relocaliser les tours de nos réseaux et le matériel connexe. Nous réévaluons régulièrement si nous avons la certitude raisonnable d'exercer les options et comptabilisons tout changement à la date de la réévaluation.

DURÉES D'UTILITÉ ET MODES D'AMORTISSEMENT

La Société formule des jugements importants pour choisir les modes d'amortissements des immobilisations corporelles qui, selon elle, reflètent avec précision la consommation des avantages procurés par ces actifs et traduisent la réalité économique de l'utilisation prévue des actifs sous-jacents.

Nous amortissons le coût des immobilisations incorporelles à durée d'utilité déterminée sur leur durée d'utilité estimée. Nous examinons leur durée d'utilité, leur valeur résiduelle et les modes d'amortissement au moins une fois l'an.

Nous n'amortissons pas les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée (licences d'utilisation de spectre et de radiodiffusion et certains noms de marque) puisqu'il n'y a pas de limite prévisible à la période au cours de laquelle ces actifs devraient générer des entrées nettes de trésorerie. Nous formulons des jugements pour déterminer que ces actifs ont une durée d'utilité indéterminée en analysant tous les facteurs pertinents, y compris l'utilisation prévue de l'actif, le cycle de vie habituel et les variations prévues de la demande de produits et services que les actifs aident à générer. Après examen des facteurs liés à la concurrence, aux instances juridiques, aux facteurs réglementaires et autres, nous sommes d'avis que ces facteurs ne limitent pas la durée d'utilité de nos licences d'utilisation de spectre et de radiodiffusion, ni de certains noms de marque.

Nous exerçons également notre jugement dans le choix des méthodes employées pour amortir nos immobilisations incorporelles et nos droits de diffusion qui, selon nous, reflètent avec précision la consommation de ces actifs et traduisent le mieux la réalité économique de l'utilisation attendue des actifs sous-jacents.

DÉPRÉCIATION D'ACTIFS

Nous formulons des jugements pour déterminer les UGT et l'affectation du goodwill aux UGT et aux groupes d'UGT aux fins des tests de dépréciation. L'affectation du goodwill aux unités génératrices de trésorerie requiert une part considérable de jugement par la direction en ce qui a trait à la détermination des UGT (ou aux groupes d'UGT) dont on s'attend à ce qu'elles bénéficient des synergies découlant d'un regroupement d'entreprises. Une UGT correspond au plus petit groupe d'actifs

identifiables générant des entrées de trésorerie qui sont, dans une large mesure, indépendantes des entrées de trésorerie des autres actifs ou groupes d'actifs. Le goodwill et les immobilisations incorporelles à durée de vie indéterminée sont affectés aux UGT (ou aux groupes d'UGT) en fonction du niveau auquel la surveillance du goodwill est effectuée par la direction; niveau qui, par ailleurs, n'est pas supérieur à un secteur opérationnel.

COMPTABILITÉ DE COUVERTURE

Nous formulons des jugements importants pour déterminer si nos instruments financiers sont admissibles à la comptabilité de couverture, et en déterminer l'efficacité à ce titre.

SECTEURS

Nous posons des jugements importants dans la détermination de nos secteurs opérationnels. Ces secteurs sont des composantes qui se livrent à des activités ordinaires dont elles peuvent tirer des produits et pour lesquelles elles peuvent engager des charges, et dont les résultats opérationnels sont régulièrement examinés par nos principaux décideurs opérationnels en vue de prendre des décisions sur les ressources à affecter et d'évaluer la performance desdites composantes pour lesquelles des informations financières distinctes sont disponibles.

IMPÔT SUR LE RÉSULTAT ET AUTRES IMPÔTS ET TAXES

La Société constitue des provisions pour impôt sur le résultat et autres impôts et taxes en se fondant sur les renseignements couramment disponibles pour chacun des territoires dans lesquels elle exerce des activités. Bien que nous sommes d'avis que nous avons payé les bonnes sommes et avons constitué des provisions adéquates en ce qui concerne l'impôt, nos activités sont complexes et un degré élevé de jugement doit être exercé pour l'interprétation de l'application des lois et de la réglementation fiscales à nos impôts et taxes. Les déclarations de revenus de la Société peuvent faire l'objet d'audits par les autorités fiscales gouvernementales pertinentes et les résultats des audits gouvernementaux pourraient modifier considérablement les montants réels de la charge d'impôt sur le résultat, de l'impôt sur le résultat à payer ou à recevoir, des autres taxes ou impôts à payer ou à recevoir et des actifs et passifs d'impôt différé et pourraient, dans certains cas, entraîner l'imputation d'intérêts et de pénalités.

ÉVENTUALITÉS

L'établissement des passifs éventuels nécessite l'exercice d'un degré élevé de jugement. Notre jugement est fondé sur l'information dont nous sommes au fait, et sur la probabilité du dénouement ultime des éventualités. S'il devient probable qu'un passif éventuel se soldera par des sorties de ressources économiques, nous comptabiliserons une provision dans la période où le changement de probabilité survient. L'estimation de la perte nécessite du jugement et repose sur les données disponibles au moment de l'estimation en question. Toute provision comptabilisée à l'égard d'un passif éventuel pourrait avoir une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats opérationnels consolidés.

CONTRATS DÉFICITAIRES

Nous devons recourir à d'importants jugements lorsque nous déterminons si des contrats déficitaires comportent des coûts

inévitables. Ces jugements peuvent inclure de déterminer si une promesse donnée est juridiquement irrévocable ou si nous parviendrons à négocier avec la contrepartie.

TRANSACTIONS ENTRE PARTIES LIÉES

La Société a conclu certaines transactions dans le cours normal des activités avec des parties liées dans lesquelles elle possède une participation, qui sont essentiellement MLSE (droits de télédiffusion, principalement) et Glentel (points de distribution de services sans fil). Le tableau qui suit présente les montants reçus de ces parties ou versés à ces dernières :

(en millions de dollars)	Exercices clos les 31 décembre		
	2020	2019	Variation en %
Produits	26	69	(62)
Achats	121	212	(43)

De plus, nous avons conclu des transactions avec Transcontinental inc., société qui nous fournit des services d'impression. Isabelle Marcoux, C.M., est présidente du conseil d'administration de Transcontinental inc. et administratrice de RCI.

(en millions de dollars)	Exercices clos les 31 décembre	
	2020	2019
Services d'impression	4	6

La Société a aussi conclu certaines transactions avec son actionnaire détenant le contrôle et avec les sociétés contrôlées par celui-ci. Ces transactions sont assujetties à des ententes formelles approuvées par le comité d'audit et de risque. Le total des montants versés à ces parties liées rend généralement compte de charges imputées à Rogers liées à l'utilisation commerciale occasionnelle d'un aéronef, déduction faite d'autres services administratifs, et a été inférieur à 1 million de dollars pour chacun des exercices 2020 et 2019.

Ces transactions sont inscrites au montant convenu par les parties liées et examinées par le comité d'audit et de risque. Les montants exigibles ne sont pas garantis, ne portent pas intérêt et leur paiement est exigible en trésorerie dans le mois suivant la date de transaction.

NOUVELLES PRISES DE POSITION EN COMPTABILITÉ ADOPTÉES EN 2020

En 2020, nous avons adopté les modifications apportées aux normes comptables IFRS suivantes, qui n'ont pas eu d'incidence significative sur nos états financiers.

- Modifications apportées à l'IFRS 9, *Instruments financiers*, à l'IAS 39, *Instruments financiers : Comptabilisation et évaluation*, et à l'IFRS 7, *Instruments financiers : Informations à fournir*, appelées *Réforme des taux d'intérêt de référence*, qui donnent plus de détails sur la réforme fondamentale des grands taux d'intérêt de référence entreprise à l'échelle mondiale dans le but de redéfinir les taux interbancaires offerts (« TIO »), voire de les remplacer par des taux de référence quasi sans risque (la « réforme des TIO »). Le moment où les taux de référence alternatifs prendront effet et la nature de ces taux alternatifs sont encore très incertains. Nous surveillerons activement la réforme des TIO et nous tiendrons compte des circonstances lorsque

nous renouvelerons des contrats qui servent d'instruments financiers ou en concluons de nouveaux.

- Modifications apportées au *Cadre conceptuel*, dont le but est d'améliorer les notions entourant divers aspects de la présentation de l'information financière et les normes IFRS actuelles.
- Modifications de l'IAS 1, *Présentation des états financiers*, et de l'IAS 8, *Méthodes comptables, changements d'estimations comptables et erreurs*, qui précisent la définition du terme « significatif ».

RÉCENTES PRISES DE POSITION EN COMPTABILITÉ N'AYANT PAS ENCORE ÉTÉ ADOPTÉES

L'IASB a publié les nouvelles normes suivantes, qui entreront en vigueur au cours d'exercices à venir et sont susceptibles d'avoir une incidence sur nos états financiers consolidés de périodes à venir :

- IAS 37, *Provisions, passifs éventuels et actifs éventuels – Contrats déficitaires*, qui vise à préciser les charges dont une entité devrait tenir compte au moment d'établir le coût d'exécution d'un contrat déficitaire éventuel.
- IFRS 17, *Contrats d'assurance*, norme appelée à remplacer l'IFRS 4 du même nom, qui vise à uniformiser la comptabilisation des contrats d'assurance.
- *Réforme des taux d'intérêt de référence, phase 2* (modifications de l'IFRS 9, de l'IAS 39 et de l'IFRS 7), qui aborde les questions qui pourraient influencer sur la présentation de l'information financière après la réforme d'un taux d'intérêt de référence.
- Modifications de l'IAS 1, *Présentation des états financiers – Classement des passifs en tant que passifs courants ou non courants*, qui visent à préciser les critères de classement des passifs en tant que passifs non courants.
- Modifications de l'IAS 16, *Immobilisations corporelles – Produit antérieur à l'utilisation prévue*, lesquelles ne permettent pas de déduire du coût d'une immobilisation corporelle le produit de la vente d'éléments qui ont été produits avant que l'actif ne soit prêt à être utilisé.
- Modifications de l'IFRS 3, *Regroupements d'entreprises – Modification d'une référence au Cadre conceptuel*, qui visent à substituer la référence au Cadre conceptuel à d'autres références.
- Modifications de l'IFRS 16, *Contrats de location*, qui visent à permettre à un preneur d'être dispensé d'apprécier si un allègement de loyer accordé en raison de la COVID-19 constitue ou non une modification de contrat de location.

Nous ne prévoyons pas que l'IFRS 17, *Contrats d'assurance*, aura une incidence sur nos états financiers consolidés. Nous évaluons à l'heure actuelle les répercussions, le cas échéant, que les autres nouvelles normes et modifications auront sur nos états financiers consolidés, mais nous ne nous attendons pas actuellement à ce qu'elles soient significatives.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Nous mesurons le succès de notre stratégie à l'aide d'un certain nombre d'indicateurs clés de performance, qui sont définis ci-après. La Société estime que ces indicateurs clés de performance lui permettent de mesurer adéquatement sa performance par rapport à sa stratégie opérationnelle et par rapport aux résultats de ses pairs et de ses concurrents. Ces indicateurs ne sont pas des mesures conformes aux

IFRS et ne doivent pas être considérés comme des substituts au bénéfice net ni à tout autre indicateur de performance conforme aux IFRS. Ces indicateurs sont les suivants :

- les nombres d'abonnés;
 - le nombre d'abonnés de Sans-fil;
 - le nombre d'abonnés de Cable;
 - le nombre de foyers branchés (Cable);
- le taux d'attrition des abonnés de Sans-fil;
- le montant facturé moyen par abonné (« MFMPA ») mixte de Sans-fil;
- les produits moyens par abonné (« PMPA ») mixtes de Sans-fil;
- les produits moyens par compte (« PMPC ») de Cable;
- les relations clients de Cable;
- la pénétration du marché de Cable (la « pénétration »);
- l'intensité du capital;
- le total des produits tirés des services;
- les ratios de distribution de dividendes;
- le rendement de l'actif.

Nous avons mis à jour au 1^{er} janvier 2020 les indicateurs clés de performance que nous présentons pour notre secteur Cable afin que nos communications externes concordent mieux avec les priorités de notre stratégie d'affaires interne par suite de la convergence des technologies employées pour offrir des services d'accès Internet et de télévision, notamment l'adoption du service Télé Élan qui se poursuit. Nous avons donc commencé à présenter les produits moyens par compte (« PMPC ») de Cable, ses relations clients et sa pénétration du marché, indicateurs qui sont définis ci-après. De plus, nous avons modifié la définition du nombre d'abonnés aux services de télévision, qui ne comprennent plus que les abonnés à Télé Élan, et renommé en conséquence l'indicateur; cette décision s'inscrit dans notre stratégie qui consiste à concentrer nos efforts sur les services de télévision par IP. Enfin, nous ne présentons plus le nombre d'abonnés aux services de téléphonie ni le nombre total d'abonnés, car notre produit de téléphonie est de plus en plus souvent regroupé avec nos produits d'accès Internet et de télévision moyennant un très faible surcoût. Nous avons apporté ces changements afin que nos communications externes correspondent davantage à nos priorités et à notre stratégie d'affaires.

NOMBRES D'ABONNÉS

Les nombres d'abonnés à nos services sont fondés sur les abonnés actifs. Lorsqu'un abonné est mis hors service, à sa demande ou pour défaut de paiement, il est réputé avoir été mis hors service pendant la période au cours de laquelle les services sont interrompus. Nous utilisons les nombres d'abonnés pour mesurer le rendement de nos principales activités et notre capacité à profiter de sources de revenus récurrentes. Dans le secteur Cable, nous utilisons en outre le nombre de foyers branchés pour mesurer notre pénétration du marché potentiel dans une région géographique donnée.

Nombre d'abonnés de Sans-fil

- Un abonné aux services sans fil est représenté par un numéro de téléphone identifiable.
- La Société répartit ses abonnés aux services sans fil en deux groupes, soit les abonnés aux services postpayés et les abonnés aux services prépayés. Les abonnés aux services postpayés et prépayés comprennent les abonnés aux services

de transmission uniquement de la voix ou des données, de même que les abonnés à des forfaits incluant à la fois la transmission de la voix et des données.

- Les frais d'utilisation et les frais d'utilisation excédentaire de données des abonnés aux services postpayés sont facturés après un mois. Les abonnés aux services prépayés ne peuvent pas engager des frais d'utilisation et des frais d'utilisation excédentaire de données supérieurs à ceux prévus par les limites de leur forfait ou le solde de leur compte.
- Les abonnés aux services sans fil prépayés sont considérés comme étant actifs pendant une période de 90 jours suivant la date de leur dernière utilisation génératrice de produits.

Nombre d'abonnés de Cable

- Les abonnés aux services Télé Élan et d'accès Internet sont représentés par une adresse.
- Si une adresse correspond à plusieurs logements, comme dans le cas d'un immeuble d'habitation, chaque locataire qui reçoit les services de télévision par câble, que les services lui soient facturés individuellement ou que le tarif des services soit inclus dans ses frais ou son loyer, représente un abonné. Pour les abonnés commerciaux ou institutionnels, comme les hôpitaux ou les hôtels, chacun d'entre eux représente un abonné.
- Les abonnés aux services Télé Élan et d'accès Internet ne comprennent que les abonnés pour qui le service est installé et opérationnel et facturé conséquemment.
- Le nombre d'abonnés exclut certains services aux entreprises assurés par notre réseau de fibre optique et l'infrastructure de nos centres de données, les services de transmission de la voix interurbains et locaux commutés et les services de transmission de données traditionnels, auxquels l'accès est fourni par des réseaux de tiers en location et au moyen des services tarifés des entreprises de services locaux titulaires.

Nombre de foyers branchés (Cable)

Le nombre de foyers branchés est représenté par le nombre total de foyers d'une région géographique donnée qui sont abonnés à nos services de câblodistribution ou qui n'y sont pas abonnés, mais qui ont la possibilité d'y avoir accès. Lorsqu'une adresse donnée correspond à plusieurs logements, comme dans le cas d'un immeuble d'habitation, chaque logement abonné à nos services de câblodistribution ou qui n'y est pas abonné, mais pourrait l'être, compte pour un foyer branché. Pour les abonnés commerciaux ou institutionnels, comme les hôpitaux ou les hôtels, chacun d'entre eux représente un foyer branché.

TAUX D'ATTRITION DES ABONNÉS

Le taux d'attrition des abonnés constitue une mesure du nombre d'abonnés qui sont mis hors service pendant une période en tant que pourcentage du total des abonnés et est normalement calculé mensuellement et nous indique à quel point nous avons réussi à fidéliser notre clientèle. Nous le calculons en divisant le nombre d'abonnés de Sans-fil qui ont désactivé leur service sur une période donnée (habituellement sur une période de un mois) par le nombre total d'abonnés au début de cette même période. Lorsque la période considérée couvre plus de un mois, le taux d'attrition correspond au nombre d'abonnés mis hors service pendant la période, divisé par le nombre total d'abonnés au début de la période.

MONTANT FACTURÉ MOYEN PAR ABONNÉ MIXTE (SANS-FIL)

Nous utilisons le MFMPA mixte comme mesure pour évaluer approximativement le montant moyen que nous facturons à un abonné particulier sur une base mensuelle. Le MFMPA mixte nous aide à dégager les tendances et à mesurer notre capacité à attirer et à fidéliser des abonnés offrant une valeur supérieure. Nous calculons le MFMPA mixte en divisant la somme des produits tirés des services de Sans-fil, de l'amortissement des actifs sur contrat imputé aux débiteurs et des comptes associés aux créances liées au financement (à la suite du lancement de ce nouveau service) par le nombre total moyen d'abonnés de Sans-fil pour une même période.

PRODUITS MOYENS PAR ABONNÉ MIXTES (SANS-FIL)

Les PMPA mixtes aident à dégager les tendances et à mesurer notre réussite quant à l'attrait et à la fidélisation des abonnés offrant une valeur supérieure. Nous calculons les PMPA mixtes en divisant les produits tirés des services de Sans-fil par le nombre total moyen d'abonnés aux services sans fil pour une même période.

PRODUITS MOYENS PAR COMPTE (CABLE)

Les produits moyens par compte (« PMPC ») nous permettent d'évaluer la somme totale que consacre en moyenne un client donné aux produits du secteur Cable. Les PMPC nous servent à dégager les tendances et à mesurer notre capacité à attirer et à fidéliser des comptes comportant plusieurs services à la fois. Nous calculons les PMPC en divisant les produits tirés des services de Cable par le nombre total moyen de relations clients pour une même période.

RELATIONS CLIENTS

Les relations clients sont représentées par une adresse où au moins un des services de notre secteur Cable (accès Internet, télévision par câble ou Télé Élan et téléphonie résidentielle) est installé et fonctionnel, et le ou les services sont facturés en conséquence. Lorsqu'une adresse donnée correspond à plusieurs logements, comme dans le cas d'un immeuble d'habitation, chaque locataire abonné à au moins l'un des services de Cable compte pour une relation client, que le service soit facturé séparément ou inclus dans le loyer du locataire. Pour les abonnés institutionnels, comme les hôpitaux ou les hôtels, chacun d'entre eux représente une relation client.

PÉNÉTRATION DU MARCHÉ

La pénétration du marché (la « pénétration ») mesure notre capacité à attirer de nouveaux ménages vers nos marques et nos produits dans le territoire de desserte de notre réseau. Nous la calculons en divisant le nombre de relations clients par le nombre de foyers branchés. Un taux de pénétration du marché en hausse signifie qu'il y a davantage de nouvelles relations clients que de nouveaux foyers branchés.

INTENSITÉ DU CAPITAL

L'intensité du capital nous permet de comparer le niveau de nos dépenses d'investissement à ceux d'autres sociétés du même secteur. Nos dépenses d'investissement ne comprennent pas les dépenses liées aux licences d'utilisation de spectre. Nous calculons l'intensité du capital en divisant les dépenses d'investissement par

les produits. Nous l'utilisons pour évaluer la performance de nos actifs et lorsque nous prenons des décisions au sujet de nos dépenses d'investissement. Nous sommes d'avis que certains investisseurs et analystes utilisent l'intensité du capital pour mesurer le rendement des achats et de la construction d'actifs par rapport aux produits.

TOTAL DES PRODUITS TIRÉS DES SERVICES

Nous utilisons le total des produits tirés des services pour mesurer le rendement de nos principales activités, qui consistent à offrir des services à notre clientèle, séparément des produits générés par la vente de matériel que nous achetons auprès de divers fabricants d'appareils et que nous revendons. Cette mesure de performance comprend les produits de détail provenant de Today's Shopping Choice et des Blue Jays de Toronto, qui sont également au cœur de nos activités. Nous calculons le total des produits tirés des services en retranchant du total des produits ceux qui sont tirés du matériel.

RATIOS DE DISTRIBUTION DE DIVIDENDES

Nous calculons le ratio de distribution de dividendes en divisant les dividendes déclarés pour l'exercice par le bénéfice net ou les flux de trésorerie disponibles de l'exercice. Nous utilisons les dividendes en pourcentage du bénéfice net et des flux de trésorerie disponibles pour effectuer des analyses et aider à décider des dividendes que nous devrions verser.

RENDEMENT DE L'ACTIF

Nous utilisons le rendement de l'actif pour mesurer notre efficacité en ce qui a trait à l'utilisation de nos actifs pour générer un bénéfice net. Nous calculons le rendement de l'actif en divisant le bénéfice net de l'exercice par le total des actifs à la clôture de l'exercice.

MESURES NON CONFORMES AUX PCGR ET MESURES DE LA PERFORMANCE COMPLÉMENTAIRES

La Société a recours aux mesures non conformes aux PCGR et aux mesures de la performance complémentaires suivantes, qui sont revues périodiquement par la direction et le conseil d'administration, pour évaluer la performance de la Société et prendre des décisions au sujet des activités courantes de la Société et de sa capacité à générer des flux de trésorerie. Ces mesures, en totalité ou en partie, peuvent également être utilisées par les investisseurs, les institutions prêteuses et les agences de notation à titre d'indicateurs de la performance opérationnelle de la Société, de sa capacité à contracter ou à rembourser des emprunts et à titre de mesures d'évaluation des entreprises œuvrant dans le secteur des télécommunications. Ces mesures ne sont pas des mesures conformes aux PCGR et n'ont pas de signification normalisée en vertu des IFRS et, par conséquent, leur fiabilité à des fins de comparaison avec les résultats d'autres sociétés est incertaine.

Mesure non conforme aux PCGR et mesure de la performance complémentaire	Comment et pourquoi nous l'utilisons	Comment nous la calculons	Mesure financière la plus comparable en IFRS
BALIA ajusté Marge du BALIA ajusté	- Pour évaluer la performance de nos activités et pour prendre des décisions à l'égard des activités courantes de l'entreprise et de la capacité à générer des flux de trésorerie. - Nous croyons que certains investisseurs et analystes utilisent le BALIA ajusté pour mesurer notre capacité à rembourser nos emprunts et à honorer nos autres obligations de paiement. - Nous l'utilisons également à titre de composante du calcul de la rémunération incitative à court terme de tous les membres du personnel de direction.	BALIA ajusté : Bénéfice net Plus (moins) les éléments suivants Charge (recouvrement) d'impôt sur le résultat, charges financières, amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles, autres charges (produits), frais de restructuration, coûts d'acquisition et autres charges, et perte (profit) sur la sortie d'immobilisations corporelles Marge du BALIA ajusté : BALIA ajusté Divisé par l'élément suivant Produits (produits tirés des services dans le cas de Sans-fil)	Bénéfice net
Résultat net ajusté Résultat par action de base ajusté et dilué ajusté	Pour évaluer la performance de nos activités compte non tenu de l'incidence des éléments précédents puisque ceux-ci nuisent à la comparabilité de nos résultats financiers et pourraient fausser l'analyse des tendances relatives à la performance de nos activités. Exclure ces éléments ne signifie pas qu'ils ne sont pas récurrents.	Résultat net ajusté : Bénéfice net Plus (moins) les éléments suivants Frais de restructuration, coûts d'acquisition et autres charges, perte (recouvrement) sur la vente ou la liquidation de placements, perte (profit) sur la sortie d'immobilisations corporelles, (profit) sur les acquisitions, perte liée aux obligations d'achat liées à la participation ne donnant pas le contrôle, perte liée aux remboursements sur la dette à long terme, perte sur les dérivés liés aux contrats à terme sur obligations et ajustements d'impôt sur le résultat liés à ces éléments, y compris les ajustements liés aux modifications législatives Résultat par action de base ajusté et dilué ajusté : Résultat net ajusté et résultat net ajusté incluant l'effet dilutif de la rémunération fondée sur des actions Divisé par l'élément suivant Nombre moyen pondéré d'actions en circulation, avant et après dilution	Bénéfice net Bénéfice de base et dilué par action

Mesure non conforme aux PCGR et mesure de la performance complémentaire	Comment et pourquoi nous l'utilisons	Comment nous la calculons	Mesure financière la plus comparable en IFRS
Flux de trésorerie disponibles	- Pour faire état du montant en trésorerie disponible aux fins de remboursement de la dette ou de réinvestissement dans la Société, ce qui est un indicateur important de la solidité et de la performance financières de notre entreprise. Nous croyons que certains investisseurs et analystes utilisent les flux de trésorerie disponibles pour évaluer une entreprise et ses actifs sous-jacents. - Nous croyons que certains investisseurs et analystes utilisent les flux de trésorerie disponibles pour évaluer une entreprise et ses actifs sous-jacents.	BAlIA ajusté Moins les éléments suivants Dépenses d'investissement, intérêts sur les emprunts déduction faite des intérêts inscrits à l'actif, et impôt sur le résultat en trésorerie	Entrées de trésorerie liées aux activités opérationnelles
Dette nette ajustée	- Pour procéder à des analyses liées à l'évaluation et prendre des décisions liées à la structure du capital. - Nous sommes d'avis qu'il s'agit d'une mesure qui aide les investisseurs et les analystes à analyser la valeur globale et la valeur nette réelle de la Société et à évaluer notre endettement.	Total de la dette à long terme Plus (moins) les éléments suivants Partie courante de la dette à long terme, coûts de transaction et escomptes différés, (actifs) passifs nets au titre des dérivés liés à la dette, ajustement lié au risque de crédit relativement à la position nette au titre des dérivés liés à la dette, partie courante des obligations locatives; obligations locatives; avances bancaires (trésorerie et équivalents de trésorerie) et emprunts à court terme	Dette à long terme
Ratio d'endettement	- Pour procéder à des analyses liées à l'évaluation et prendre des décisions liées à la structure du capital. - Nous sommes d'avis qu'il s'agit d'une mesure qui aide les investisseurs et les analystes à analyser la valeur globale et la valeur nette réelle de la Société et à évaluer notre endettement.	Dette nette ajustée (selon la définition fournie ci-dessus) Divisée par l'élément suivant BAlIA ajusté des 12 derniers mois (selon la définition fournie ci-dessus)	Dette à long terme divisée par le bénéfice net

RAPPROCHEMENT DU BAlIA AJUSTÉ ET DE LA MARGE DU BAlIA AJUSTÉ

	Exercices clos les 31 décembre	
(en millions de dollars)	2020	2019
Bénéfice net	1 592	2 043
Ajouter (déduire) :		
Charge d'impôt sur le résultat	580	712
Autres charges (produits)	1	(10)
Charges financières	881	840
Frais de restructuration, coûts d'acquisition et autres charges	185	139
Amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	2 618	2 488
BAlIA ajusté	5 857	6 212

	Exercices clos les 31 décembre	
(en millions de dollars, sauf les pourcentages)	2020	2019
BAlIA ajusté	5 857	6 212
Diviser par : total des produits	13 916	15 073
Marge du BAlIA ajusté	42,1 %	41,2 %

RAPPROCHEMENT DU RÉSULTAT NET AJUSTÉ

	Exercices clos les 31 décembre	
(en millions de dollars)	2020	2019
Bénéfice net	1 592	2 043
Ajouter (déduire) :		
Frais de restructuration, coûts d'acquisition et autres charges	185	139
Perte liée aux remboursements sur la dette à long terme	-	19
Incidence fiscale des éléments susmentionnés	(49)	(43)
Ajustement d'impôt sur le résultat, modification des lois fiscales	(3)	(23)
Résultat net ajusté	1 725	2 135

RAPPROCHEMENT DU RÉSULTAT PAR ACTION AJUSTÉ

(en millions de dollars, sauf les montants par action et le nombre d'actions en circulation, en millions)	Exercices clos les 31 décembre	
	2020	2019
Résultat par action de base ajusté :		
Résultat net ajusté	1 725	2 135
Diviser par le nombre moyen pondéré d'actions en circulation	505	512
Résultat par action de base ajusté	3,42 \$	4,17 \$
Résultat par action dilué ajusté :		
Résultat net ajusté	1 725	2 135
Incidence des titres dilutifs sur le bénéfice net	(7)	(6)
Résultat net ajusté dilué	1 718	2 129
Diviser par le nombre moyen pondéré d'actions en circulation après dilution	506	513
Résultat par action dilué ajusté	3,40 \$	4,15 \$

RAPPROCHEMENT DES FLUX DE TRÉSORERIE DISPONIBLES

(en millions de dollars)	Exercices clos les 31 décembre	
	2020	2019
Entrées de trésorerie liées aux activités opérationnelles	4 321	4 526
Ajouter (déduire) :		
Dépenses d'investissement	(2 312)	(2 807)
Intérêts sur les emprunts, déduction faite des intérêts inscrits à l'actif	(761)	(727)
Intérêts payés	808	779
Frais de restructuration, coûts d'acquisition et autres charges	185	139
Amortissement des droits de diffusion	(77)	(77)
Variation de la valeur nette des actifs et passifs d'exploitation ¹	333	462
Autres ajustements ¹	(131)	(17)
Flux de trésorerie disponibles	2 366	2 278

¹ Compte tenu de la croissance de notre programme de créances liées au financement et de la façon dont nous gérons nos activités, à compter du trimestre considéré et de manière rétroactive, nous avons reclassé les montants des postes « Variation nette des soldes des actifs sur contrat » et « Variation nette des soldes des créances liées au financement » dans le poste « Variation de la valeur nette des actifs et passifs d'exploitation ». Par ailleurs, certains chiffres présentés en 2019 ont été retraités aux fins de conformité avec la présentation adoptée pour la période à l'étude.

RAPPROCHEMENT DU RATIO DE DISTRIBUTION DE DIVIDENDES EN POURCENTAGE DES FLUX DE TRÉSORERIE DISPONIBLES

(en millions de dollars, sauf les pourcentages)	Exercices clos les 31 décembre	
	2020	2019
Dividendes déclarés au cours de l'exercice	1 010	1 022
Diviser par : flux de trésorerie disponibles	2 366	2 278
Ratio de distribution de dividendes en pourcentage des flux de trésorerie disponibles	42,7 %	44,9 %

RAPPROCHEMENT DE LA DETTE NETTE AJUSTÉE ET DU RATIO D'ENDETTEMENT

(en millions de dollars)	Au 31 décembre	Au 31 décembre
	2020	2019
Partie courante de la dette à long terme	1 450	-
Dette à long terme	16 751	15 967
Coûts de transaction et escomptes différés	172	163
	18 373	16 130
Ajouter (déduire) :		
Actifs nets au titre des dérivés liés à la dette	(1 086)	(1 383)
Ajustement lié au risque de crédit relativement aux actifs nets au titre des dérivés liés à la dette	(15)	(31)
Emprunts à court terme	1 221	2 238
Partie courante des obligations locatives	278	230
Obligations locatives	1 557	1 495
Trésorerie et équivalents de trésorerie	(2 484)	(494)
Dette nette ajustée	17 844	18 185
(en millions de dollars, sauf les ratios)	Au 31 décembre	Au 31 décembre
	2020	2019
Dette nette ajustée	17 844	18 185
Diviser par : BAIIA ajusté des 12 derniers mois	5 857	6 212
Ratio d'endettement	3,0	2,9

SOMMAIRE DES RÉSULTATS FINANCIERS DU GARANT DE LA DETTE À LONG TERME

Nos titres d'emprunt publics en circulation, les montants prélevés sur nos facilités de crédit bancaire et de lettres de crédit de 3,3 milliards de dollars et nos dérivés sont des obligations non garanties de RCI, en sa qualité de débiteur, et de RCCI, en sa qualité de codébiteur ou de garant, selon le cas.

Le tableau qui suit fournit un sommaire des principales informations financières de consolidation non auditées de RCI pour les périodes indiquées et inclut des colonnes distinctes pour : i) RCI, ii) RCCI, iii) les filiales non garanties, sur une base combinée, iv) les ajustements de consolidation et v) les totaux consolidés.

Exercices clos les 31 décembre (non audité)	RCI ¹		RCCI ¹		Filiales non garantes ¹		Ajustements de consolidation ¹		Total	
(en millions de dollars)	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Données tirées de l'état du résultat net										
Produits	-	-	12 400	13 129	1 703	2 159	(187)	(215)	13 916	15 073
Bénéfice net (perte nette)	1 592	2 043	1 316	1 732	171	184	(1 487)	(1 916)	1 592	2 043
Aux 31 décembre (non audité)	RCI ¹		RCCI ^{1,2}		Filiales non garantes ¹		Ajustements de consolidation ¹		Total	
(en millions de dollars)	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Données tirées de l'état de la situation financière										
Actifs courants	27 186	26 571	26 326	24 447	9 929	10 552	(56 512)	(56 453)	6 929	5 117
Actifs non courants	31 184	30 048	24 835	26 342	3 650	3 710	(27 744)	(28 198)	31 925	31 902
Passifs courants	27 264	26 550	28 167	29 201	9 294	8 278	(58 139)	(58 065)	6 586	5 964
Passifs non courants	18 740	17 869	5 080	4 938	152	138	(1 278)	(1 306)	22 694	21 639

¹ Aux fins du tableau ci-dessus, les placements dans des filiales sont comptabilisés selon la méthode de la mise en équivalence.

² Les montants présentés au titre des passifs courants et des passifs non courants de RCCI n'incluent pas les obligations découlant du fait d'agir en qualité de codébiteur ou de garant, selon le cas, de la dette à long terme de RCI.

SOMMAIRE QUINQUENNAL DES RÉSULTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

(en millions de dollars, sauf les montants par action, les nombres d'abonnés, les taux d'attrition, le MFMPA, les PMPA, les pourcentages et les ratios)	Aux 31 décembre ou pour les exercices clos les 31 décembre				
	2020	2019	2018 ¹	2017 ²	2016 ³
Produits					
Sans-fil	8 530	9 250	9 200	8 569	7 916
Cable	3 946	3 954	3 932	3 894	3 871
Media	1 606	2 072	2 168	2 153	2 146
Éléments relevant du siège social et éliminations intersociétés	(166)	(203)	(204)	(247)	(231)
Total des produits	13 916	15 073	15 096	14 369	13 702
Total des produits tirés des services ⁴	11 955	12 965	12 974	12 550	13 027
BAlIA ajusté ⁵					
Sans-fil	4 067	4 345	4 090	3 726	3 262
Cable	1 935	1 919	1 874	1 819	1 773
Media	51	140	196	127	159
Éléments relevant du siège social et éliminations intersociétés	(196)	(192)	(177)	(170)	(163)
Total du BAlIA ajusté	5 857	6 212	5 983	5 502	5 031
Bénéfice net	1 592	2 043	2 059	1 845	835
Résultat net ajusté ⁵	1 725	2 135	2 241	1 902	1 432
Entrées de trésorerie liées aux activités opérationnelles	4 321	4 526	4 288	3 938	3 957
Flux de trésorerie disponibles ⁵	2 366	2 278	2 134	1 685	1 705
Dépenses d'investissement	2 312	2 807	2 790	2 436	2 352
Bénéfice par action					
De base	3,15 \$	3,99 \$	4,00 \$	3,58 \$	1,62 \$
Dilué	3,13 \$	3,97 \$	3,99 \$	3,57 \$	1,62 \$
Résultat par action ajusté ⁵					
De base	3,42 \$	4,17 \$	4,35 \$	3,69 \$	2,78 \$
Dilué	3,40 \$	4,15 \$	4,34 \$	3,68 \$	2,77 \$
États de la situation financière :					
Actifs					
Immobilisations corporelles	14 018	13 934	11 780	11 143	10 749
Goodwill	3 973	3 923	3 905	3 905	3 905
Immobilisations incorporelles	8 926	8 905	7 205	7 244	7 130
Placements	2 536	2 830	2 134	2 561	2 174
Autres actifs	9 401	7 427	6 894	5 637	4 384
Total des actifs	38 854	37 019	31 918	30 490	28 342
Passifs et capitaux propres					
Passifs à long terme	22 695	21 639	16 903	16 111	17 960
Passifs courants	6 586	5 964	6 836	6 883	5 113
Total des passifs	29 281	27 603	23 739	22 994	23 073
Capitaux propres	9 573	9 416	8 179	7 496	5 269
Total des passifs et des capitaux propres	38 854	37 019	31 918	30 490	28 342
Nombres d'abonnés (en milliers) ⁴					
Abonnés aux services sans fil ⁶	10 943	10 840	10 783	10 482	10 274
Abonnés aux services d'accès Internet ^{7,8}	2 598	2 534	2 430	2 321	2 145
Abonnés à Télé Élan ⁹	544	326	s. o.	s. o.	s. o.
Relations clients ^{7,8,9}	2 530	2 510	s. o.	s. o.	s. o.
Mesures additionnelles sur les services sans fil ⁴					
Taux d'attrition des services postpayés (mensuel)	1,00 %	1,11 %	1,10 %	1,20 %	1,23 %
MFMPA mixte (mensuel) ¹⁰	63,24 \$	66,23 \$	64,74 \$	62,31 \$	s. o.
PMPA mixtes (mensuels)	50,75 \$	55,49 \$	55,64 \$	54,23 \$	60,42 \$
Mesures additionnelles sur la câblodistribution					
PMPA (mensuels) ⁹	130,70 \$	131,71 \$	s. o.	s. o.	s. o.
Pénétration ⁹	55,3 %	56,1 %	s. o.	s. o.	s. o.
Mesures additionnelles consolidées					
Croissance des produits	(8)%	- %	5 %	5 %	2 %
Croissance du BAlIA ajusté	(6)%	4 %	9 %	9 %	1 %
Dividendes déclarés par action	2,00 \$	2,00 \$	1,92 \$	1,92 \$	1,92 \$
Ratio de distribution de dividendes en pourcentage du bénéfice net ⁴	63,4 %	50,0 %	48,0 %	53,6 %	118,3 %
Ratio de distribution de dividendes en pourcentage des flux de trésorerie disponibles ^{4,5}	42,7 %	44,9 %	55,8 %	58,6 %	57,9 %
Rendement de l'actif ⁴	4,1 %	5,5 %	6,5 %	6,1 %	2,9 %
Ratio d'endettement ⁵	3,0	2,9	2,5	2,7	3,0

¹ Les chiffres présentés pour 2018 et pour les exercices précédents n'ont pas été retraités par suite de l'application de l'IFRS 16. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Méthodes comptables ».

² Les chiffres présentés pour 2017 ont été retraités par suite de l'application de l'IFRS 15.

³ Montants calculés selon une méthode conforme aux méthodes de comptabilisation des produits que nous utilisons avant l'adoption de l'IFRS 15.

⁴ Selon la définition fournie. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Indicateurs clés de performance ».

⁵ Le BAlIA ajusté, le résultat net ajusté et les flux de trésorerie disponibles sont des mesures non conformes aux PCGR qui ne doivent pas être considérées comme des substituts ou des solutions de rechange aux mesures conformes aux PCGR. Ces mesures ne sont pas définies en vertu des IFRS et n'ont pas de signification normalisée et, par conséquent, leur fiabilité à des fins de comparaison avec les résultats d'autres sociétés est incertaine. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Mesures non conformes aux PCGR et mesures de la performance complémentaires » pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ces mesures, sur la façon dont nous les calculons et les ratios auxquels elles servent.

- ⁶ Depuis le 1^{er} octobre 2019 et de manière prospective, nous avons réduit de 53 000 le nombre d'abonnés aux services postpayés de Sans-fil afin d'en retirer un client des services publics générant des PMPA peu élevés qui a entrepris de migrer vers un autre fournisseur de services. Selon nous, l'ajustement de ce nombre pour tenir compte d'un client de cette taille qui quitte notre réseau reflète de manière plus significative la performance interne sous-jacente de notre secteur Sans-fil. Au 1^{er} avril 2019, nous avons ajusté le nombre d'abonnés aux services prépayés de Sans-fil, en retranchant 127 000 abonnés par suite d'une modification de notre politique de mise hors service visant à rendre celle-ci plus conforme à l'usage dans le secteur; la mise hors service n'intervient plus après 180 jours, mais après 90 jours.
- ⁷ Le 30 septembre 2020, nous avons acquis quelque 2 000 abonnés aux services d'accès Internet et relations clients lors de notre acquisition de Ruralwave Inc. Ces ajouts ne sont pas pris en compte dans les ajouts nets, mais figurent dans le total de 2020.
- ⁸ Le 1^{er} octobre 2020, nous avons acquis quelque 5 000 abonnés aux services d'accès Internet et 6 000 relations clients lors de notre acquisition de Cable Cable Inc. Ces ajouts ne sont pas pris en compte dans les ajouts nets, mais figurent dans le total au 31 décembre 2020.
- ⁹ Les abonnés à Télé Élan, les relations clients, les PIMPC et la pénétration n'ont pas été présentés pour les périodes antérieures à 2018. Nous avons commencé à utiliser ces mesures à titre d'indicateurs clés de performance au premier trimestre de 2020. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Indicateurs clés de performance ».
- ¹⁰ Le MFMPA mixte n'a pas été présenté pour les périodes antérieures à 2017. Nous avons commencé à utiliser le MFMPA mixte à titre d'indicateur clé de performance au premier trimestre de 2018. Il y a lieu de se reporter à la rubrique « Indicateurs clés de performance ».