



Table des matières

Portée du rapport sur la RSE et mise en garde relative aux énoncés de nature prospective	P03
Profil	P04
Faits saillants des exercices 2012 et 2013	P05
Message aux parties prenantes	P06
Responsabilité sociale d'entreprise et gouvernance	P07
Performance économique	P13
Clients	P18
Performance environnementale	P25
Performance sociale	P35
À propos de ce rapport	P44
Contact	P44
Index GRI	P45

Photo en couverture :

De gauche à droite : Michèle Jean Pierre, Montréal; Robert Rende, Burlington; Sonia Simard, Trois-Rivières; Débora Diaz, Montréal et Gary Johnson, Burlington

Photo ci-dessous :

De gauche à droite : Glenda Lloyd, Burlington; Renée Leroux, Trois-Rivières; Ivan Mendoza, Montréal; Mathieu Désilets, Trois-Rivières; Jean-Guy Pelletier, Trois-Rivières; Chris Steininger, Toronto; Shawna Abbott, Toronto; Steve Pellan, Montréal; Marco Bazzocchi, Montréal et Alishia Jivraj, Burlington



Portée du rapport sur la RSE

Les données et les activités mentionnées dans ce rapport couvrent la période de 24 mois comprise entre le 1^{er} septembre 2011 et le 31 août 2013, soit « l'exercice 2012 » (Ex.2012) et « l'exercice 2013 » (Ex.2013), et touchent Cogeco Câble Canada et Cogeco Services Réseaux (considérées conjointement comme « entités déclarantes »). En raison de leur acquisition récente, Atlantic Broadband et Peer 1 sont exclues de ce rapport, sauf indication contraire.

Mise en garde relative aux énoncés de nature prospective

Le présent Rapport contient des énoncés qui pourraient être de nature prospective au sens des lois sur les valeurs mobilières. Les énoncés prospectifs représentent de l'information ayant trait aux perspectives futures et aux événements, aux affaires, aux opérations, au rendement financier, à la situation financière ou aux résultats anticipés de Cogeco Câble et, dans certains cas, peuvent être introduits par des termes comme « pourrait », « sera », « devrait », « prévoir », « planifier », « anticiper », « croire », « avoir l'intention de », « estimer », « prédire », « potentiel », « continuer », « assurer » ou d'autres expressions de même nature à l'égard de sujets qui ne constituent pas des faits historiques. De manière plus précise, les énoncés concernant les résultats opérationnels et le rendement économique futurs de Cogeco Câble, ainsi que ses objectifs et stratégies, représentent des énoncés prospectifs. Ces énoncés sont fondés sur certains facteurs et hypothèses, y compris en ce qui a trait à la croissance prévue, aux résultats opérationnels, au rendement ainsi qu'aux perspectives et aux occasions d'affaires, que Cogeco Câble juge raisonnables au moment de les formuler. Bien que la direction considère ces hypothèses comme raisonnables en fonction de l'information dont elle dispose au moment de les formuler, elles pourraient s'avérer inexactes. Les énoncés prospectifs sont aussi assujettis à certains facteurs, y compris les risques et incertitudes, qui pourraient faire en sorte que les résultats réels diffèrent considérablement des prévisions actuelles de Cogeco Câble. Ces facteurs comprennent les risques liés à la technologie, aux développements sur le plan de la réglementation, aux charges opérationnelles, aux systèmes d'information, aux sinistres et aux autres éventualités, aux risques financiers liés aux besoins en capital, aux ressources humaines, à l'actionnaire détenant le contrôle et à la structure de détention, dont bon nombre sont indépendants de la volonté de Cogeco Câble. En conséquence, les événements et résultats futurs pourraient être bien différents de ce que la direction prévoit actuellement. Cogeco Câble avise le lecteur qu'en raison du ralentissement économique observé au cours des dernières années, entre autres facteurs, les énoncés de nature prospective et les hypothèses sous-jacentes de Cogeco Câble sont sujets à de plus grandes incertitudes et que, par conséquent, ils pourraient ne pas se réaliser ou les résultats pourraient différer de façon importante des attentes de Cogeco Câble. Il est impossible pour Cogeco Câble de prédire avec certitude l'incidence que les incertitudes économiques actuelles pourraient avoir sur les résultats futurs. Pour obtenir plus de renseignements sur ces risques et incertitudes, le lecteur devrait se référer à la section « Incertitudes et principaux facteurs de risque » du rapport annuel de Cogeco Câble pour l'exercice terminé le 31 août 2013, pouvant être consulté à l'adresse sedar.com. Cogeco Câble invite le lecteur à ne pas s'appuyer outre mesure sur les renseignements de nature prospective maintenant ou à une quelque autre date. Bien que la direction puisse décider de le faire, rien n'oblige Cogeco Câble (et celle-ci rejette expressément une telle obligation) à mettre à jour ni à modifier ces renseignements de nature prospective à tout moment, sauf si la loi l'exige.

Profil

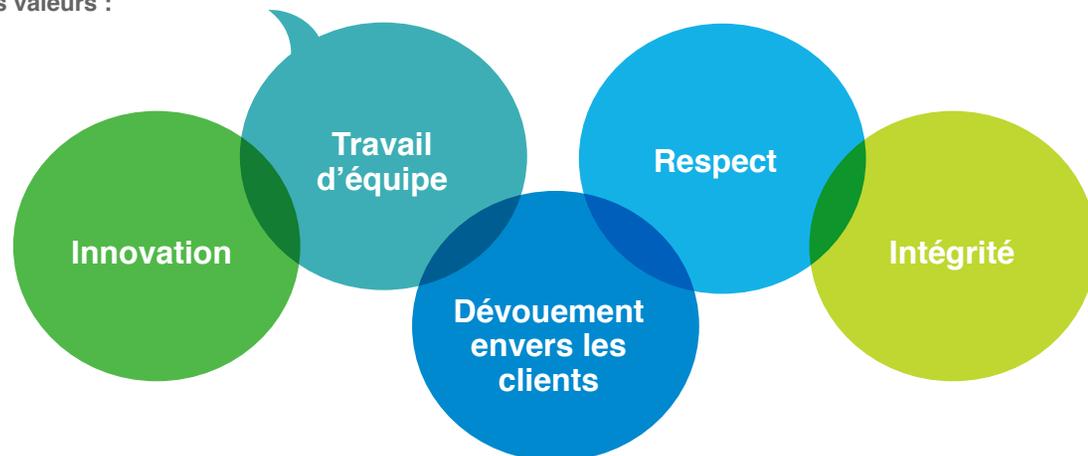
Cogeco Câble inc. (« Cogeco Câble » ou la « Société ») est une société de télécommunications et le 11^e plus important câblodistributeur en Amérique du Nord en ce qui a trait à ses réseaux hybrides de fibre et câble coaxial. Ses activités sont situées au Canada et exploitées sous la marque Cogeco Câble au Québec et en Ontario, et aux États-Unis, par le biais de sa filiale Atlantic Broadband dans l'ouest de la Pennsylvanie, le sud de la Floride, le Maryland/Delaware et la Caroline du Sud. Grâce à ses réseaux bidirectionnels à large bande, Cogeco Câble fournit à sa clientèle résidentielle et d'affaires, des services de Télévision analogique et numérique, d'Internet haute vitesse ainsi que de Téléphonie à environ 2,5 millions unités de service primaire (« USP »).

Par l'intermédiaire de sa filiale Cogeco Entreprise Services, la société de portefeuille qui détient Cogeco Services Réseaux et PEER 1 Hosting Network Enterprises, Cogeco Câble fournit à sa clientèle commerciale une gamme de services d'hébergement TI, de services de l'information et de technologies de communication (centre de données, co-implantation, hébergement géré, informatique en nuage et services de connectivité), grâce à 20 centres de données, des réseaux de fibre à haute densité à Montréal et Toronto, de même qu'à différents points de présence en Amérique du Nord et en Europe.

Cogeco Câble Canada G.P. inc. (« Cogeco Câble Canada ») fournit des services de Télévision analogique et numérique, d'Internet haute vitesse (« IHV ») ainsi que de Téléphonie à ses clientèles résidentielle et de petites entreprises. Au 31 août 2013, Cogeco Câble Canada fournissait des services à environ 1,98 million d'USP sur ses réseaux de câblodistribution dans les territoires desservis. Cogeco Câble Canada se consacre à la satisfaction des besoins de communication électronique diversifiés de sa clientèle résidentielle et commerciale, en investissant dans des réseaux de distribution à la fine pointe de la technologie, afin d'offrir sur ces derniers une large gamme de services haute vitesse, fiables et à prix attractif; en offrant un service à la clientèle de qualité supérieure et en atteignant une rentabilité croissante.

Mission de Cogeco Câble Canada :
Pour nos clients, la puissance de nos connexions. Avec nos clients, la force de nos relations.

Nos valeurs :



Cogeco Services Réseaux inc. (« CSR ») offre à ses clients un ensemble de solutions en technologies de l'information et de la communication (« TIC »), dont les centres de données, les TI gérées, l'infonuagique, la connectivité et les services de communication vocale. Cinq centres de données de pointe, combinés à des réseaux tout-optique en propriété exclusive à Toronto et à Montréal, rehaussent sa capacité d'offrir des solutions de TIC souples et centralisées. Assurant un niveau de service parmi les plus élevés de son secteur, CSR offre des solutions TIC sur mesure et de la prochaine génération à certaines des organisations canadiennes privées et publiques les plus en vue.

Mission de Cogeco Services Réseaux :
Établir une norme de service insurpassable dans le secteur des technologies de l'information et de la communication.

Faits saillants des exercices 2012 et 2013 Cogeco Câble Canada et CSR



* Cogeco Câble inc.



Message aux parties prenantes

Nous nous sommes engagés, en 2011, à renforcer notre programme de responsabilité sociale d'entreprise. À cette fin, nous avons amélioré la gestion de notre empreinte environnementale et fait évoluer nos programmes de responsabilité sociale d'entreprise en accord avec les meilleures pratiques. La portée de ce deuxième rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise est beaucoup plus vaste que celle du rapport précédent, témoignant de notre volonté de partager plus d'information sur nos programmes internes.

Ce rapport présente les avancées réalisées à ce jour pour respecter nos engagements :

- Nous avons instauré des indicateurs clés de performance dans nos activités canadiennes de câblodistribution, afin de mesurer notre performance sous les volets économique, social et environnemental de la responsabilité sociale d'entreprise;
- Nous mesurons notre performance au moyen d'indicateurs clés de performance, sur une base mensuelle ou trimestrielle, selon la disponibilité des données;
- Nous avons instauré un système de mesure de nos émissions de gaz à effet de serre (GES), dont nous avons acheminé les résultats, ainsi que la description des initiatives déployées pour contrôler ces émissions, au Carbon Disclosure Project (« CDP ») pour les exercices 2011 et 2012. Nous sommes heureux de nos résultats.

Ce rapport offre un tour d'horizon complet de notre performance à l'égard du développement durable. Il rend notamment compte du succès connu par plusieurs de nos initiatives de diminution des GES, associées à la gestion de nos déchets, de nos installations et de notre flotte. Les effets de ces initiatives, et d'autres aussi, se reflètent positivement dans nos résultats financiers des exercices 2012 et 2013. Au cours de l'exercice 2012, nous nous sommes fixé des objectifs de réduction dans plusieurs domaines et nous sommes heureux d'annoncer que nous avons amélioré nos performances en ces matières.

Entreprise profondément enracinée dans les centres urbains plus petits et dans les régions rurales, nous avons pleinement conscience du rôle important que nous jouons dans le développement social et économique des collectivités que nous desservons. Notre contribution prend plusieurs formes, dont les salaires et avantages sociaux, les emplois valorisants, les dons et commandites, et aussi la collaboration que nous entretenons avec plusieurs organismes communautaires de ces collectivités. Les sections traitant de la performance économique et de la performance sociale du présent rapport offrent un survol

de notre contribution envers ces collectivités locales, et nous sommes fiers de partager cette information.

Nous poursuivrons donc notre recherche d'un équilibre approprié entre nos objectifs financiers, environnementaux et sociaux. D'ici la fin de l'exercice 2014, nous aurons complété le déploiement d'un système de gestion environnementale qui nous appuiera dans l'atteinte de nos objectifs. Car c'est par la gestion des impacts sociaux, économiques et environnementaux de nos activités que nous pouvons apporter une contribution positive dans les collectivités que nous desservons.

N'hésitez pas à nous communiquer vos commentaires. Pour notre part, c'est avec plaisir que nous vous tiendrons informés de nos prochaines avancées.



Louis Audet

Président et chef de la direction
Cogeco Câble inc.



Jan Peeters

Président du conseil
Cogeco Câble inc.

Responsabilité sociale d'entreprise et gouvernance

Selon la Global Reporting Initiative (GRI), l'autorité mondiale en la matière, la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) est : la responsabilité qu'une entreprise accepte d'assumer à l'égard de sa performance organisationnelle, devant ses parties prenantes internes et externes, en vue d'atteindre le développement durable. Organisme sans but lucratif, la GRI fait la promotion du développement économique durable. Elle offre aux entreprises et organismes un cadre détaillé de présentation de rapports sur le développement durable, largement utilisé à l'échelle mondiale.

Selon ce cadre de présentation de rapports, l'analyse de la performance d'une société devrait porter sur les trois dimensions de la responsabilité sociale d'entreprise – économique, sociale et environnementale – ainsi que sur la gouvernance. Pour ce rapport, nous avons adopté la méthodologie GRI 3.1, assortie de quelques modifications au cadre de base, telles que l'inclusion, sous un chapitre distinct, de notre responsabilité envers les clients.

« Le développement durable est un développement qui répond aux besoins des générations du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. »

**- Commission Brundtland,
Nations Unies, 1987**

Dialogue avec les parties prenantes

Nos parties prenantes sont les mêmes que dans notre premier rapport, publié en 2012. Au cours de l'exercice 2013, nous avons amorcé un processus d'engagement plus formel auprès de nos employés et de dirigeants clés. En ce qui a trait aux employés, nous avons opté pour la méthode du sondage afin de connaître leur avis sur les domaines qui sont d'intérêt pour eux dans ce rapport. Suite à cet échange, nous avons ajouté des indicateurs à ce rapport.

Les décisions prises à l'égard du contenu de ce rapport l'ont été en comparant les indicateurs clés de performance internes, révisés régulièrement par les hauts dirigeants, et ceux de la GRI. De plus, de nouveaux indicateurs ont été ajoutés pour refléter les conclusions de notre processus de dialogue avec nos parties prenantes. Ce dialogue est un élément important des lignes directrices de la GRI pour les rapports sur le développement durable. Ce processus nous aide à comprendre ce qui revêt de l'importance pour nos parties prenantes, afin d'améliorer la façon dont nous mesurons ces enjeux et dont nous en faisons rapport. Nos employés, les responsables des relations avec la collectivité, nos comités verts, les responsables des relations avec les investisseurs et notre haut dirigeant responsable du développement durable ont été consultés dans un processus formel afin de définir les sujets de RSE les plus pertinents pour ce rapport sur la RSE. Le choix final des indicateurs clés de performance a été fait par notre comité directeur de la responsabilité sociale d'entreprise, selon l'impact de ces indicateurs sur l'entreprise et leur valeur auprès des parties prenantes.

Le tableau suivant présente nos principales parties prenantes.

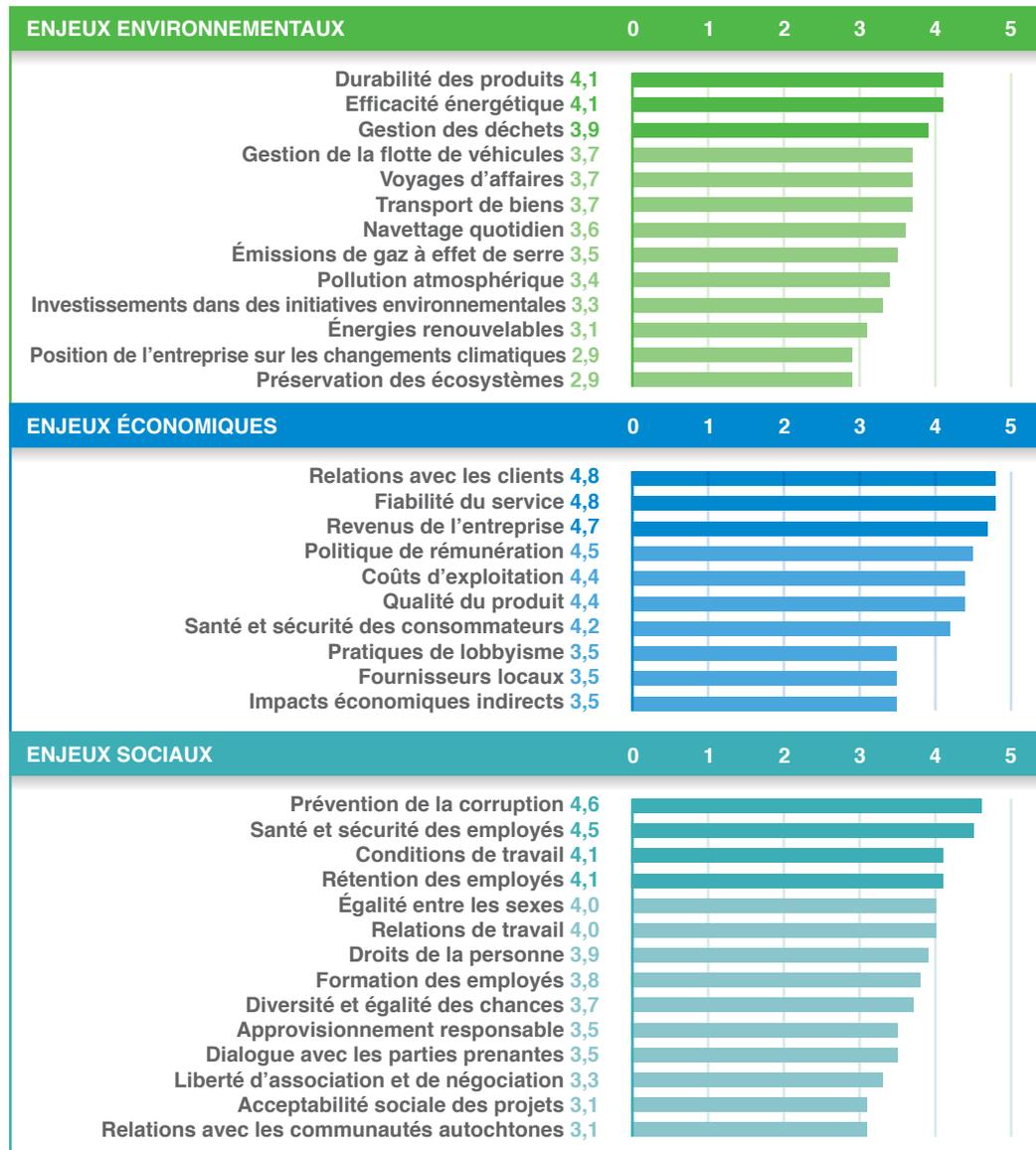
INTERNES

- Employés
- Chefs des comités verts
- Hauts dirigeants
- Conseil d'administration

EXTERNES

- Clients
- Organismes de réglementation
- Organismes communautaires
- Fournisseurs
- Investisseurs
- Actionnaires

Le tableau suivant présente le degré d'importance que nos principales parties prenantes attachent aux différents enjeux, sur une échelle de 0 à 5, 5 ayant la plus grande importance.



Les sujets considérés comme étant les plus importants pour le rapport sur la RSE étaient :

Environnementaux : durabilité des produits, efficacité énergétique, gestion des déchets

Économiques : relations avec les clients, fiabilité du service, revenus de l'entreprise

Sociaux : Prévention de la corruption, santé et sécurité des employés, conditions de travail

Toutes les données contenues dans ce rapport sont liées aux activités de Cogeco Câble Canada et de Cogeco Services Réseaux (considérées conjointement comme « entités déclarantes »).

Ce rapport a fait l'objet d'une révision d'audit interne formelle, afin d'évaluer le caractère raisonnable d'ensemble des données qui y sont publiées.

Selon notre compréhension des lignes directrices de la GRI, nous croyons que nous contribuons déjà au développement durable dans plusieurs domaines clés. Appuyés par notre nouvelle structure de gestion de la responsabilité sociale d'entreprise et par un cadre solide de gouvernance d'entreprise, nous prévoyons améliorer notre performance avec le temps, conformément aux attentes des parties prenantes, des valeurs de notre entreprise et de ses objectifs d'affaires. Le tableau suivant présente quelques-uns des domaines clés dans lesquels nos entités déclarantes entendent établir, et atteindre, leurs objectifs associés à la RSE, tout en y faisant des avancées positives à l'égard du développement durable.

Promouvoir nos objectifs de responsabilité sociale d'entreprise

ENVIRONNEMENT

- Adapter nos produits et services pour accroître leur efficacité énergétique
- Mesurer et réduire nos émissions et nos déchets
- Réduire l'impact des voyages d'affaires
- Réduire l'utilisation de matériaux, d'énergie et d'eau
- Assurer la disposition responsable de nos déchets électroniques
- Respecter la réglementation environnementale
- Encourager nos fournisseurs à considérer l'impact environnemental de leurs produits et de leur transport

ÉCONOMIE

- Répondre aux besoins des clients
- Accroître l'accès à nos services
- Créer de la valeur pour les actionnaires
- Être responsable à l'égard de nos produits et services
- Contribuer au développement économique régional
- Investir dans nos collectivités
- Encourager l'innovation

SOCIÉTÉ

- Maintenir des pratiques d'affaires honnêtes et respectueuses de l'intérêt public (pratiques anticorruption)
- Offrir un milieu de travail sain et sécuritaire
- Offrir des emplois de qualité
- Contribuer à la vitalité des collectivités locales
- Protéger les renseignements personnels des clients
- Respecter l'égalité entre les sexes et les droits de la personne

Gestion de la responsabilité sociale de l'entreprise

Notre code d'éthique et notre politique de RSE sont les éléments fondamentaux de notre cadre de référence en responsabilité sociale d'entreprise. Notre politique de RSE, adoptée au mois de juin 2013, intègre nos objectifs en matière de responsabilité sociale, lesquels portent sur six engagements :

LES ENGAGEMENTS DE NOTRE POLITIQUE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

- Gérer notre empreinte écologique
- Prendre part au développement des collectivités
- Prendre part au développement de nos employés
- Adopter les meilleures pratiques en matière de RSE
- Communiquer de façon transparente nos activités en matière de RSE
- Assurer la croissance de la Société

Par notre politique de RSE, nous nous engageons à **gérer notre empreinte écologique** en encourageant l'utilisation optimale et efficace des ressources et en réduisant les déchets, notamment les déchets électroniques. Nous mesurons également nos émissions de substances polluantes et de GES, afin de les gérer et de réduire notre impact sur les changements climatiques.

Nous **participons au développement des collectivités** en nourrissant des liens étroits avec les collectivités où nous déployons nos activités. Nous contribuons aux initiatives et aux événements locaux par l'entremise de nos services de télévision communautaire (TVCOGECO) dans les marchés desservis. Nous contribuons aussi au bien-être collectif grâce à nos dons et commandites. Nous nous engageons aussi à soutenir le développement local en pratiquant l'achat local,

conformément à notre politique d'approvisionnement, et en faisant la promotion du bénévolat et de l'engagement communautaire.

Nous sommes engagés envers le **développement de nos employés** en leur offrant des conditions de travail concurrentielles qui favorisent leur bien-être, leur santé, leur sécurité et la diversité. Nous contribuons à assurer un environnement de travail libre de toute forme de discrimination ou de harcèlement et nous sensibilisons nos employés et les encourageons à adopter des comportements socialement responsables. Nous encourageons et déployons aussi des programmes et des processus qui favorisent le développement professionnel.

Nous nous efforçons **d'intégrer les meilleures pratiques de RSE** en cherchant continuellement à nous améliorer et à nous inspirer des meilleures pratiques dans les domaines des télécommunications et des services numériques. Nous souhaitons travailler avec nos fournisseurs à l'intégration de principes de développement durable dans leurs opérations, et nous favoriserons les fournisseurs qui font preuve d'une bonne gestion de leurs impacts environnementaux et sociaux.

Nous **communiquons de façon transparente nos activités en matière de RSE**. Nous nous engageons à publier un rapport sur la RSE conforme aux prescriptions du GRI à tous les deux ans. Et nous déclarons également à chaque année nos émissions de GES par l'entremise du Carbon Disclosure Project (« CDP »). Nous assurons la promotion de notre Politique de RSE auprès de nos employés, de nos clients et de nos fournisseurs.

Nous **assurons la croissance de la Société** en entretenant des relations franches et respectueuses

avec nos clients, au moyen de l'excellence de notre service à la clientèle et de l'honnêteté de nos programmes de marketing ainsi que par l'intégration de bonnes pratiques de gouvernance dans toutes nos activités. Nous voulons être un employeur au diapason avec nos employés afin d'attirer les talents et contribuer à leur croissance professionnelle. Nous adoptons les meilleures pratiques commerciales dans tous les secteurs d'activité, en accord avec notre Code d'éthique.

Quatre autres politiques et procédures offrent un encadrement additionnel : la Politique d'approvisionnement, la Politique de la santé et sécurité, la Politique en matière de protection des renseignements personnels de Cogeco et l'Engagement de Cogeco relatif à la protection des renseignements personnels.

Quant à la portée de ce rapport, la RSE se trouvait sous la gouverne du comité directeur de la responsabilité sociale d'entreprise (« comité directeur RSE »), dirigé par la présidente et chef de la direction de Cogeco Câble Canada. Le comité directeur RSE est responsable de la mise en œuvre de la stratégie de RSE chez Cogeco Câble et supervise aussi les pratiques de développement durable de CSR. Les membres de ce comité sont des hauts dirigeants et le comité se réunit au moins une fois par trimestre. Le comité détermine les indicateurs clés de performance pour les volets économique, social et environnemental de la responsabilité sociale d'entreprise.

Gouvernance

La bonne gouvernance est une priorité de notre Société. La qualité de notre conseil d'administration, de nos principes et lignes directrices en matière de gouvernance et notre historique de conformité à l'égard des lois et règlements applicables en matière de valeurs mobilières qui régissent les sociétés publiques au Canada, dont les exigences relatives

à la communication de l'information, assurent nos actionnaires et les autres parties prenantes de l'intégrité et de la rigueur de la Société.

Cogeco Câble inc. s'est de nouveau classée parmi les meilleures entreprises canadiennes sous le volet de la gouvernance, selon le journal *Globe & Mail*, dans l'édition 2012 du *Report on Business Corporate Governance Survey*. Nous avons gravi 16 échelons pour atteindre la 77^e position.

Structure de gouvernance

Réorganisations

L'exercice 2013 a été une année de transformation pour Cogeco Câble inc. La Société a conclu deux importantes acquisitions et le secteur des Services de câblodistribution canadiens a été regroupé pour former une unité opérationnelle autonome appelée Cogeco Câble Canada. À la suite de l'acquisition de PEER 1, la Société a créé Cogeco Services aux Entreprises inc., qui est devenue la société de portefeuille du groupe d'entreprises PEER 1 et de CSR.

Comités du conseil

Le conseil d'administration de Cogeco Câble approuve la philosophie, les stratégies et les politiques de RSE de la Société. Le conseil est responsable de la mise sur pied des comités du conseil et de la nomination des membres qui y siégeront ainsi que de l'éligibilité, de la rémunération et de la conduite de ceux-ci. Le conseil a établi quatre comités permanents, soit le comité d'audit, le comité de gouvernance, le comité des ressources humaines et le comité des perspectives stratégiques, et leur délègue certaines de ses fonctions et responsabilités.

Le conseil a délégué au comité de gouvernance la responsabilité de réviser les risques environnementaux auxquels la Société est exposée, dans l'ensemble de

ses activités, et de superviser le déploiement par la direction des systèmes appropriés pour la gestion des risques environnementaux.

Tous les membres du comité d'audit, du comité des ressources humaines et du comité de gouvernance doivent être indépendants au sens des lois et des règlements applicables en matière de valeurs mobilières.

Afin d'aider le comité de gouvernance et le conseil à déterminer s'ils sont indépendants et s'ils n'ont pas de relation importante, directe ou indirecte, avec la

Comité directeur de la responsabilité sociale d'entreprise

La présidente et chef de la direction de Cogeco Câble Canada préside le comité directeur RSE, dont les membres comprennent des hauts dirigeants, et qui se réunit au moins une fois par trimestre. Le conseil d'administration de Cogeco Câble est informé à chaque trimestre de la progression de ses initiatives. Mme Louise St-Pierre, nommée récemment présidente et chef de la direction de Cogeco Câble Canada, est responsable de la stratégie de RSE pour les activités de câblodistribution canadiennes.



Société, comme il est indiqué dans le *Règlement 52-110 sur le comité d'audit* des Autorités canadiennes en valeurs mobilières, tous les administrateurs remplissent chaque année un questionnaire détaillé sur leurs liens d'affaires et leur participation en actions. Tous les administrateurs de la Société sont indépendants, à l'exception de M. Louis Audet, président et chef de la direction, et un des actionnaires de Gestion Audem inc., qui est l'actionnaire de contrôle de la Société. Cogeco Câble se conforme ainsi aux règles en matière de gouvernance qui stipulent que le conseil de la Société devrait être composé en majorité d'administrateurs indépendants.

Le comité de gouvernance surveille la taille et la composition du conseil et renseigne le conseil sur les compétences et les aptitudes que l'ensemble du conseil et chacun des administrateurs devraient posséder dans le contexte de l'ensemble des activités et des affaires de la Société et établir les compétences, les aptitudes et les qualités personnelles qui devraient être recherchées chez les candidats au conseil. L'objectif du comité de gouvernance est de s'assurer que la composition du conseil est la plus propice en vue d'optimiser les compétences, l'expérience et d'autres facteurs et de faire en sorte que la Société soit bien guidée dans le cadre de son exploitation quotidienne et de sa stratégie à long terme. Pour appuyer ce processus, les administrateurs s'évaluent mutuellement dans le cadre de l'évaluation que le conseil effectue chaque année, sous la direction du président du conseil et du président du comité de gouvernance, ce qui pourrait permettre de relever les lacunes éventuelles en matière d'aptitudes ou d'expérience.

Au 31 août 2013, le conseil d'administration de Cogeco Câble inc. était composé de six hommes et de deux femmes, sans représentant de minorités visibles. Tous les administrateurs étaient âgés de plus de 50 ans.

Sauf décision contraire du conseil, lorsqu'il s'agit de recruter un administrateur, un comité *ad hoc* composé du président du conseil, des présidents des comités des ressources humaines et de gouvernance et du président et chef de la direction de la Société amorce le processus en demandant aux membres du conseil de lui faire part de leurs observations et de leurs suggestions et recherche ensuite des candidats avec l'aide d'un cabinet de recrutement. Le comité *ad hoc* tient compte des qualités ou de l'expérience que le candidat devrait posséder; il pourrait par exemple prendre en considération des éléments comme la scolarité, les formations spécialisées pertinentes, l'expérience en affaires, que ce soit ou non dans les secteurs de la câblodistribution, des télécommunications, des services aux entreprises et des médias, la connaissance des affaires nationales ou internationales, l'expérience à titre d'administrateur et la diversité. Le comité *ad hoc* soumet ensuite la candidature aux comités des ressources humaines et de gouvernance, qui l'évaluent avant de la soumettre au conseil. Le conseil a le dernier mot quant aux personnes qui sont mises en candidature en vue de leur élection par les actionnaires.

Le président du conseil et le président du comité de gouvernance effectuent chaque année un examen formel de l'efficacité du conseil et des comités (y compris l'apport de chacun des administrateurs). De concert avec le secrétaire, ils élaborent chaque année un questionnaire destiné à faciliter l'évaluation écrite du rendement et de l'efficacité du conseil et de ses comités, ainsi que l'évaluation mutuelle des administrateurs, qui est fondé sur des catégories générales de connaissance des affaires et d'habitudes de travail et l'autoévaluation que chacun des administrateurs fait de ses propres aptitudes et qualités. Le questionnaire aborde des questions comme le fonctionnement du conseil et de ses comités, le caractère adéquat et opportun des renseignements qui sont fournis aux administrateurs,

l'efficacité des assemblées du conseil et le rendement des membres du conseil et des comités.

Relations avec les actionnaires

Le conseil estime qu'il est important de permettre aux actionnaires et aux autres parties prenantes de soumettre des observations à l'égard de questions relatives à la Société, y compris l'approbation de la rémunération de la direction par le conseil. Les actionnaires peuvent communiquer leurs demandes de renseignements, leurs observations ou leurs suggestions verbalement, par courrier électronique, à l'adresse **conseildadministration@kogeco.com** ou par la poste, à l'attention du secrétaire de la Société, au 5, Place Ville Marie, bureau 1700, Montréal (Québec) H3B 0B3. Les observations des actionnaires, des analystes, de la presse ou du public sont prises en considération et, si elles sont jugées opportunes, signalées au conseil qui en tient compte dans ses délibérations.

Lors de l'assemblée annuelle des actionnaires, qui se tiendra le 14 janvier 2014, les actionnaires seront invités à voter, pour la première fois, en faveur ou en défaveur d'une résolution consultative visant à accepter l'approche du conseil sur la rémunération des cadres supérieurs.

Code d'éthique

Révisé au cours de l'exercice 2010, le code d'éthique (le « Code ») de COGECO énonce les principes devant guider le comportement de toutes les personnes qui font partie du groupe COGECO ou qui contribuent à ses activités, à son rayonnement et à sa réputation. Le Code traite de questions telles que le respect de la personne, de la clientèle, de la collectivité, de l'environnement, des normes commerciales, des politiques de l'entreprise et de la loi. Il traite des questions prescrites par les règles en matière de gouvernance, telles que les conflits d'intérêts, la protection et l'utilisation de l'actif

de la Société et des occasions qui se présentent à celle-ci, le caractère confidentiel des renseignements sur la Société, le respect des lois et règlements, la dénonciation de comportements illégaux ou contraires à l'éthique et le traitement équitable des porteurs de titres, des clients, des fournisseurs et des employés des entités déclarantes. Le Code s'applique à tous les administrateurs, dirigeants, employés, représentants et mandataires des entités déclarantes et de ses filiales, de même qu'aux personnes qui agissent comme consultants ou sous-traitants et de leurs filiales, en particulier dans le cadre de leurs rapports contractuels avec les entités déclarantes et leurs filiales.

En outre, le rôle et les responsabilités des diverses parties prenantes dans le cadre de l'application du Code ont été clarifiés et le processus interne servant à soumettre les signalements est décrit plus en détail. La vice-présidente, audit interne, doit faire part sans délai au président du comité d'audit des signalements graves au sujet de questions de comptabilité ou d'audit. La vice-présidente, audit interne, fait état par ailleurs à chaque trimestre au comité d'audit du nombre et de la portée des signalements, le cas échéant, visant de telles questions. Le président du comité d'audit informe ensuite le conseil de tout signalement grave reçu.

La vice-présidente, audit interne, doit signaler sans délai au président du comité de gouvernance les signalements graves sur les questions autres que des questions de comptabilité ou d'audit. La vice-présidente, audit interne, présente par ailleurs un sommaire annuel des violations ou des préoccupations signalées et de leur règlement au comité de gouvernance, qui fait état annuellement au conseil de l'application du Code.

En 2010, on a demandé pour la première fois à tous les employés du groupe COGECO de participer à une

séance de formation en ligne obligatoire qui portait sur les nouvelles modalités énoncées dans le Code et sur la marche à suivre pour signaler les violations de celui-ci. Un cours de perfectionnement a été lancé en 2013 sur la formation en ligne portant sur le Code. Au 31 août 2013, 78 % des employés avaient suivi cette formation, pour un total de 1 134 heures de formation. Chaque nouvel employé est tenu de participer à cette séance de formation en ligne dès son embauche.

Positions à l'égard des politiques publiques et conformité

Cogeco Câble Canada évolue dans un environnement fortement réglementé et elle participe à différentes audiences réglementaires devant le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC »). Nous participons également à des forums de consultation auprès d'Industrie Canada et faisons des représentations devant des commissions parlementaires et d'autres organismes fédéraux, tels que le Bureau de la concurrence.

Cogeco Câble Canada compte parmi ses précieuses ressources une équipe d'experts réglementaires chevronnés, voués à l'avancement et à la défense des intérêts de Cogeco Câble Canada et de ses clients dans le cadre d'une réglementation simplifiée et intelligente. Tous nos lobbyistes sont inscrits au Registre des lobbyistes, de même que leurs interventions. Certaines des positions de la Société sur les politiques publiques sont décrites dans le rapport annuel ou dans la notice annuelle de Cogeco Câble.

Nous souhaitons adhérer aux meilleures pratiques commerciales. Aucune action légale n'a été entreprise contre les entités déclarantes au cours des exercices 2012 et 2013 à l'égard d'un comportement anticoncurrentiel, antitrust ou de pratiques monopolistiques. Nous nous efforçons de respecter les lois et règlements applicables

du Canada. Lorsque des enjeux de non-conformité sont identifiés, des solutions leur sont apportées dans des délais raisonnables. Cogeco Câble Canada et CSR n'ont été frappées d'aucune amende au cours des exercices 2012 et 2013 pour le non-respect de lois ou de textes réglementaires importants au Canada.

Nos principaux engagements envers des initiatives externes

NOUS SOUSCRIVONS ET SOUTENONS LES INITIATIVES ET ORGANISATIONS SUIVANTES :

- Global Reporting Initiative
- Carbon Disclosure Project
- BOMA Canada
- *Business Council for Sustainability (BCS)*, Conference Board du Canada
- Normes concernant les canaux communautaires de télévision par câble
- Fonds des médias du Canada
- Fonds pour l'amélioration de la programmation locale
- Fonds COGECO de développement d'émissions
- Association canadienne des femmes en communications
- Chambre de commerce de Burlington (membre du conseil d'administration)
- Chambre de commerce d'Oakville (membre du conseil d'administration)
- Burlington Economic Development Corporation (membre du conseil d'administration)
- CTAM Canada - Association Marketing pour le secteur de la câblodistribution et des télécommunications (membre du conseil d'administration)
- YMCA
- Orchestre Symphonique de Trois-Rivières (membre du conseil d'administration)
- *Council of Chief Privacy Officers*, Conference Board du Canada
- CableLabs
- Domaine Forget (membre du conseil d'administration)

01 Performance économique

Le maintien d'une solide performance financière est essentiel à la poursuite de la croissance de notre Société. Cela nous permet d'offrir aux actionnaires, qui sont les propriétaires de notre entreprise, un rendement sur leur investissement par voie de dividendes et de plus-value en capital. Cette performance nous donne également accès au marché des capitaux, nous assurant des moyens nécessaires pour investir dans notre réseau afin d'offrir à nos clients des services de pointe à prix attrayant. En fait, notre succès financier est dans le meilleur intérêt de toutes les parties prenantes, puisque la rentabilité et la croissance de l'entreprise sont à la base de la création de richesse et de notre capacité d'offrir des emplois de qualité et d'appuyer de façon durable les organismes et les activités de la collectivité.

De gauche à droite : Kristel Dickau, Burlington; Sophie Deshaies, Trois-Rivières; Louise Desilets, Montréal; Étienne Fournier, Montréal; Ramses Munoz, Montréal; James Busher, Toronto et Fudjika Bloncourt, Montréal



Performance financière 2013

Nous avons terminé l'exercice 2013 avec des résultats qui atteignaient, ou dépassaient, la plupart de nos objectifs. Stimulés par deux acquisitions importantes, par la croissance organique et par des hausses tarifaires entrées en vigueur au cours de l'exercice 2013, les produits consolidés de Cogeco Câble ont augmenté de 32,5 % au cours de l'exercice 2013 pour atteindre 1 692,5 millions \$.

Les charges opérationnelles se sont élevées à 902,4 millions \$, soit une hausse de 32,9 %. Cette augmentation est principalement imputable aux acquisitions récentes, contrebalancées en partie par les initiatives de réduction des coûts et la réduction des charges opérationnelles des Services de câblodistribution canadiens se rapportant aux coûts de déploiement et de soutien engagés au cours de l'exercice 2012 pour la migration des clients du service de Télévision de l'analogique au numérique. La croissance des produits surpassant les augmentations des charges opérationnelles, le bénéfice opérationnel avant amortissements de l'exercice 2013 des activités au Canada s'est élevé à 780,5 millions \$, ou 32,5 %, par rapport à l'exercice précédent. La marge opérationnelle est demeurée stable à 46,1 %, comparativement à l'exercice 2012.

Les immobilisations ont été réalisées avec très peu de soutien financier gouvernemental. En cours d'exercice, nous avons enregistré des crédits d'impôts pour la recherche et développement de 690 000 \$.

Les mots d'ordre de l'exercice 2014 seront la consolidation de notre position concurrentielle et

l'amélioration continue de nos processus et façons de faire, afin d'assurer une croissance des ventes, une amélioration encore plus poussée de notre service à la clientèle et une meilleure rétention de notre clientèle. Nous prévoyons connaître une croissance des produits et du bénéfice opérationnel avant amortissements, propulsée par l'incidence des acquisitions récentes sur un exercice complet, la croissance organique et les hausses tarifaires récentes dans les secteurs de la câblodistribution au Canada et aux États-Unis.

Immobilisations et acquisitions

L'exercice 2013 aura été marqué par la conclusion de deux importantes acquisitions et par la restructuration subséquente de notre secteur de Services de câblodistribution canadiens. En novembre 2012, nous avons conclu l'acquisition d'Atlantic Broadband, qui compte près de 485 000 unités de service primaire et offre des services de Télévision numérique et analogique, ainsi que des services d'IHV et de Téléphonie dans l'ouest de la Pennsylvanie, dans le sud de la Floride, au Maryland/Delaware, et en Caroline du Sud. En janvier 2013, nous avons conclu l'acquisition de PEER 1 Network Enterprises, Inc. (« PEER 1 »), l'un des principaux fournisseurs d'hébergement Web à l'échelle mondiale, qui se spécialise dans l'hébergement géré, les serveurs attitrés, la co-implantation et les services d'informatique en nuage grâce à un réseau de fibre de haute performance relié à 16 centres de données informatiques à la fine pointe au Canada, aux États-Unis d'Amérique (« États-Unis ») et au Royaume-Uni. Au début du mois d'août 2013, le secteur des Services de câblodistribution canadiens a été regroupé pour former une unité opérationnelle autonome appelée «

Cogeco Câble Canada » et qui relève de la présidente et chef de la direction, Louise St-Pierre. Grâce à ces acquisitions et à ces initiatives menées dans chacune de nos activités, nous avons réussi à diversifier notre risque géographique et à améliorer nos occasions de croissance, ce qui nous a permis d'accéder à de nouveaux marchés où les taux de pénétration sont bas et où les occasions de croissance et de création de valeur abondent.

Notre solide performance de l'exercice 2013 s'est principalement appuyée sur notre capacité de renouveler nos produits et services et de satisfaire nos clients. L'offre substantielle de produits de nos activités de câblodistribution canadiennes a été de nouveau enrichie afin de répondre à la demande croissante de vitesse et de capacité de transfert de données, ainsi que d'accessibilité aux plateformes mobiles, afin d'offrir à nos clients une expérience hors pair « en tout temps, en tout lieu ». Pour mieux répondre aux besoins d'une communauté ethnique grandissante dans nos principales zones de service, nous avons ajouté 54 nouvelles chaînes multiculturelles dans 12 nouveaux forfaits en Ontario et une programmation en neuf langues. En Ontario, les clients de Cogeco Câble profitent désormais d'un accès élargi au meilleur de la télévision pour ce qui est du divertissement, de la musique et de la variété de la programmation, dans leur langue maternelle. De plus, pour améliorer la qualité offerte aux clients ainsi que leur expérience télévisuelle, nous avons amélioré notre gamme de programmation haute définition (« HD »); celle-ci comprend désormais 150 chaînes HD offertes dans la majeure partie du marché ontarien. Dans l'ensemble, 66 nouvelles chaînes HD, y compris Disney, TMN Fest, ABC Spark, Travel & Escape, Food Network et Discovery ont été ajoutées sans frais pour les clients des chaînes équivalentes en définition standard. Nous avons également accru le contenu offert dans le cadre

Les renseignements détaillés sur notre performance financière et sur notre exploitation sont présentés dans notre rapport annuel et dans notre notice annuelle pour l'exercice financier terminé le 31 août 2013, à l'adresse cogeco.ca.

de notre service sur demande en ligne pour nos clients de la télévision numérique, lesquels peuvent désormais choisir parmi plus de 3 000 de leurs films et émissions préférés, qu'ils peuvent regarder en ligne au moment qui leur plaît, où qu'ils soient au Canada.

CSR a ouvert son quatrième centre de données à Barrie, en Ontario, pour répondre à la demande croissante de la part de notre clientèle commerciale dans la région du Grand Toronto; grâce à cet ajout et à l'acquisition de PEER 1, le total de nos centres de données informatiques est passé de 3 à 20.

Avantages économiques

Toutes les données de ce tableau sont présentées en dollars canadiens et elles couvrent les activités consolidées de Cogeco Câble. Celles-ci englobent les résultats de Cogeco Câble Canada, de Cogeco Services Réseaux, de PEER 1 Hosting et d'Atlantic Broadband.

Valeur économique directe créée par la Société (en milliers de \$)

	Ex.2012	Ex.2013
Produits	1 277 698	1 692 466
Valeur économique distribuée		
Coûts opérationnels	679 161	902 374
Paiements aux fournisseurs de capitaux		
- Charges financières	64 007	128 314
- Dividendes	48 656	50 591
Impôts sur les bénéfices	78 656	62 842
Capitalisation consolidée totale		
Endettement	833 309	2 865 856
Avoir des actionnaires	1 188 431	1 344 092

Pour l'exercice 2013, les produits de Cogeco Câble Canada ont totalisé 1 226,3 millions \$, soit une augmentation de 3,2 % comparativement à 1 188,7 millions \$ à l'exercice 2012, principalement en raison des hausses tarifaires entrées en vigueur en juin et en juillet 2012 au Québec et en Ontario, ainsi que de l'incidence sur un exercice complet des unités de service primaire gagnées à l'exercice 2012. Pour l'exercice clos le 31 août 2013, les charges opérationnelles se sont élevées à 615,2 millions \$, soit une hausse de 0,5 million \$ par rapport à l'exercice 2012.

Les résultats financiers de CSR sont inclus dans Cogeco Services aux Entreprises, la société de portefeuille de CSR et Peer 1 Network Enterprises. Ces résultats sont publiés dans le rapport annuel 2013.

Nos activités sont à la source d'importants avantages économiques dans plusieurs collectivités du Canada. La plus visible et la plus directe de ces contributions aux collectivités locales est sans doute l'emploi et les avantages sociaux. Nous nous acquittons également de taxes et d'impôts sur les revenus, les ventes et la masse salariale aux gouvernements provinciaux et fédéral, ainsi que d'impôts fonciers associés à nos installations établies au Québec et en Ontario. Enfin, les entreprises locales profitent directement de nos acquisitions de biens et services et indirectement de l'accroissement de l'activité économique associée à la modernisation de notre réseau et à nos projets d'expansion.

Pour les exercices 2012 et 2013, les dons en espèces et les commandites des entités déclarantes ont totalisé 3,5 millions \$. Le rôle que nous jouons dans les collectivités locales dépasse toutefois cette contribution financière. Nos produits et services sont essentiels au développement d'une économie et d'une société

dynamiques. Ils facilitent l'efficacité et le progrès dans la plupart des domaines de l'activité humaine : économique, sociale, éducative, médicale, etc. En rendant disponibles dans nos territoires les plus récentes technologies, nous contribuons à la création d'emplois par les entreprises locales en les aidant à devenir plus concurrentielles sur les marchés régionaux, nationaux et mondiaux.

Soutenir les collectivités locales

Quatre thèmes ressortent clairement des échanges informels que nous entretenons avec différentes parties prenantes provenant de la collectivité. Le dénominateur commun en est le développement social et économique de ces collectivités et leur désir de voir plus d'avantages directs et indirects associés à notre présence. Ces enjeux sont d'une grande importance pour les parties prenantes locales :

- Assurer le développement durable de la collectivité et sa croissance;
- Contribuer à l'économie locale par l'embauche locale;
- Offrir un accès Internet haute vitesse et de grande capacité;
- Assurer une plus grande disponibilité de solutions d'affaires concurrentielles.

Nous répondons aux attentes des parties prenantes sur ces enjeux, et nous sommes reconnus pour nos services, comme l'illustrent les prix que nous avons reçus au cours des exercices 2012 et 2013 dans plusieurs collectivités (voir la section Clients, en page 21), et aussi par les acquisitions d'entreprises, qui augmentent grandement notre capacité de desservir les clients d'affaires.

L'embauche locale

Les centres d'opérations régionaux de Cogeco câble et ses centres d'appels sont situés à Burlington, en Ontario, et à Trois-Rivières, au Québec. Bien que l'embauche locale ne constitue pas une politique formelle, la majorité de nos employés sont recrutés localement. Nous recherchons des employés résidant à proximité de nos magasins et bureaux et nous les choisissons principalement en fonction de leurs valeurs, de leur engagement envers le service à la clientèle et de leurs compétences. Nous collaborons avec plusieurs partenaires des collectivités locales pour le recrutement. En Ontario, le processus d'embauche actuel comprend l'affichage des postes disponibles auprès de la Burlington Economic Development Corporation, des centres de placement de l'Université McMaster, du Sheridan College et du YMCA, ainsi qu'auprès du service de placement régional de la municipalité de Halton. Au Québec, plusieurs initiatives ont été lancées pour attirer les candidats des collectivités locales ; les postes ont été affichés dans de petites collectivités telles que Cacouna, Whitworth, Gespeg, Listuguj, Wendake, Wôlinakl, Betsiamites, Essipit, La Romaine, Mingan, Natashquan, Pakuashipi et Uashat-Malioienam. Le tableau suivant trace le portrait de l'embauche que nous avons réalisée.

Embauche totale pour les exercices 2012 et 2013

	Ex.2012	Ex.2013
Ontario	101	167
Québec*	123	98
TOTAL	224	265

*Les données pour le Québec incluent le personnel embauché pour les sièges sociaux de Cogeco Câble inc. et de Cogeco inc.



Villes intelligentes

Nos produits et services de télécommunication, allant de pair avec notre engagement auprès de la collectivité, permettent aux collectivités de développer et de diversifier leur économie locale grâce au déploiement de l'Internet haute vitesse.

Cogeco Câble Canada et Magog Technopole travaillent à la mise en service de nouvelles technologies de télécommunication qui desserviront les résidents, les commerces, les entreprises industrielles et les institutions de Magog. L'engagement de Cogeco Câble Canada est d'introduire d'ici le printemps 2014 dans la région de Magog de nouvelles technologies de télécommunication significativement plus évoluées et permettant une vitesse de téléchargement 10 fois plus rapide que la moyenne actuellement utilisée à Magog. Conformément au plan de revitalisation récemment annoncé par la Ville, les nouvelles technologies de télécommunication de Cogeco Câble Canada permettront l'arrivée d'un réseau WI-FI au centre-ville de Magog, accessible à tous, stimulant ainsi la fréquentation du centre-ville dans l'intérêt des commerçants et de leurs clients.

CSR souhaite réaliser son embauche localement (dans les régions du Grand Toronto et du Grand Montréal) mais étend sa recherche de candidats à l'extérieur de ses régions immédiates s'il est impossible d'y trouver des candidats appropriés.

Pratiques d'approvisionnement

Pour l'essentiel, nos activités d'approvisionnement sont centralisées au siège social de Montréal. L'un de nos objectifs consiste à bien comprendre les pratiques de développement durable de nos fournisseurs clés. Nous avons procédé à une évaluation sociale et environnementale de nos principaux fournisseurs, au cours de l'exercice 2012, afin d'identifier les risques potentiels à notre chaîne d'approvisionnement. Nous avons révisé les pratiques déclarées par 21 de nos principaux fournisseurs qui ont complété de façon volontaire notre questionnaire sur leurs pratiques sociales et environnementales. Cet exercice nous a permis d'identifier des domaines d'amélioration possible et de formuler des recommandations, dont l'adoption d'une politique d'approvisionnement durable, l'élaboration de clauses spécifiques dans les appels d'offres, ainsi que des programmes de formation et de sensibilisation des employés à l'égard des enjeux du développement durable.

L'actuelle Politique d'approvisionnement doit être revue afin de reconnaître le rôle important que jouent nos fournisseurs dans nos efforts de RSE, particulièrement sous le volet des impacts environnementaux et sociaux de leurs activités. Cette révision devrait être mise en œuvre au cours de l'exercice 2014. En conséquence, lorsque tous les autres paramètres d'acquisition de biens et services seront équivalents, nous nous efforcerons de favoriser les fournisseurs dont la

vision, les processus et les procédures respectent la politique de RSE des entités déclarantes et qui appliquent, ou qui appliqueront, des mesures de promotion de la protection de l'environnement, de prévention de la pollution et de réduction de l'empreinte environnementale de leurs activités, biens et services.

Risques et possibilités

Nous nous engageons à adopter une approche proactive à l'égard des changements climatiques, notamment par la gestion de nos émissions de carbone. Les taxes et la réglementation sur les carburants et sur l'énergie, les mécanismes de plafonnement et d'échange de droits d'émission de carbone et, de façon générale, la réglementation environnementale constituent certains des risques que nous considérons en matière de changements climatiques. Chacun de ces risques pourrait avoir un effet négatif sur nos coûts d'exploitation. Les indicateurs de ces risques comprennent la variation des températures moyennes et extrêmes, la variation des précipitations, la fréquence et la gravité des orages, des chutes de neige et de verglas. Les coûts d'entretien du réseau pourraient augmenter en raison de conditions météo extrêmes, de vagues de chaleur ou de graves chutes de neige ou de verglas. L'augmentation de la température moyenne mondiale pourrait entraîner des coûts de réfrigération additionnels pour nos installations qui hébergent les équipements, dont les têtes de ligne. Cela affecterait à la fois nos coûts d'exploitation et nos émissions de GES. De plus, l'utilisation plus fréquente de nos systèmes de climatisation pourrait exiger un entretien plus fréquent et une augmentation de notre consommation d'énergie, entraînant une hausse des coûts et des émissions de GES.



Partenariat communautaire avec Innovate Burlington

Innovate Burlington est un organisme sans but lucratif dirigé par la Burlington Economic Development Corporation (BEDC), en partenariat avec la ville de Burlington, la Chambre de commerce de Burlington, le Centre for Skills Development & Training et l'Université McMaster. Innovate Burlington embauche de nouveaux diplômés de disciplines associées aux affaires et au marketing. Ces nouveaux diplômés travaillent en partenariat avec des entreprises de la région de Burlington, actives dans des domaines tels que les études de marché, la planification stratégique et le marketing.

TVCOGECO a embauché deux diplômés récents pour travailler à la promotion de nos chaînes communautaires en Ontario. Ainsi, nous bénéficions des idées fraîches de jeunes professionnels, tandis que ces derniers acquièrent de nouvelles compétences et expériences. Innovate Burlington a pour objectif d'établir de solides partenariats avec les entreprises, tout en créant un travail intéressant et riche en défis pour les jeunes professionnels.

02 Clients

Chaque jour, nous ne visons rien de moins que l'excellence dans notre capacité de répondre aux besoins de chacun de nos clients, résidentiels et commerciaux. Nous reconnaissons que le service à la clientèle est un atout clé de notre marque et constitue notre façon de nous démarquer par rapport à nos concurrents. Nous savons également qu'un service à la clientèle supérieur favorise la fidélisation et la rétention des clients. Notre engagement envers nos clients est l'une de nos valeurs essentielles et nous tenons à joindre l'action à la parole, chaque jour.

De gauche à droite : Patricia Burton, Trois-Rivières; Edith St-Jacques, Trois-Rivières; Patrick Ng, Montréal; Sharon Atkins, Burlington; Marion Smith, Burlington; André Houle, Trois-Rivières et Cynthia Fulton, Burlington



Approche de gestion et politique

Le respect des clients est l'un des principes qui sous-tend notre code d'éthique. Ce respect est motivé par la profondeur des liens qui nous unissent à nos clients et il se traduit par la clarté, l'honnêteté, l'intégrité, la diligence, l'attention, l'efficacité et la courtoisie que nous accordons à toutes nos relations avec eux et le respect que nous leur témoignons de façon générale. Nous appliquons ces principes non seulement dans la mesure où il est prescrit par les lois et règlements et dans le respect des normes établies de service, mais aussi à la lumière de notre engagement à offrir un service à la clientèle de qualité supérieure.

Chez Cogeco Câble Canada, la responsabilité directe des services aux clientèles résidentielle et commerciale se divise entre le vice-président, expérience client et le vice-président, développement des affaires et ventes. Chaque année, nos équipes élaborent des plans pour établir les priorités et les initiatives qui rehausseront nos normes de performance quant à la satisfaction des clients. L'investissement dans les centres d'appels locaux de Burlington, en Ontario, et de Trois-Rivières, au Québec, tous deux desservis par des employés embauchés localement, est l'exemple bien concret d'une initiative stratégique qui renforce nos liens avec nos clients.

Nouvelles initiatives et reconnaissances

Nous avons pour constante priorité de bien comprendre les besoins de nos clients et de découvrir les solutions qui leur conviennent vraiment. En appui à cette stratégie, nous mettons toujours de l'avant notre signature de marque centrée sur le client « Comment peut-on vous aider? », conçue pour évoquer efficacement notre capacité unique à établir des relations étroites avec les clients. Nous avons placé l'accent sur la manifestation de notre engagement envers la clientèle, et de notre soutien, dans un plus grand nombre de points de contact. C'est ainsi que nous avons développé notre capacité de communiquer avec nos clients par l'entremise des médias sociaux, dont Twitter et Facebook. Nous avons aussi revu le concept de nos magasins ontariens, afin de créer un environnement convivial offrant une plus grande proximité avec nos représentants du service à la clientèle, toujours bien renseignés.

Nous avons amélioré le concept et les fonctionnalités de notre site Web, afin de répondre à la préférence croissante de nos clients pour le libre-service. Notre nouvelle section de soutien technique répond à plus de 50 000 demandes, chaque mois, grâce à sa Foire aux questions (FAQ) traditionnelle et à une nouvelle technologie de réponse intelligente aux questions les plus fréquentes. Nous avons aussi amélioré notre service d'information sur les interruptions de service, propre à chaque ville, afin d'assurer une communication en temps réel avec nos clients sur nos sites Web publics.

L'écoute de nos clients est un principe fondamental de notre engagement à offrir le meilleur service possible. Au printemps 2013, Cogeco Câble Canada a participé à la toute première étude de J.D. Power sur la satisfaction des clients à l'égard des fournisseurs de services de télévision et d'Internet dans l'Est du Canada. Plus de 6 000 clients ont répondu à l'étude en ligne, en anglais ou en français. Sur six principaux fournisseurs, les résultats du sondage ont placé Cogeco Câble au deuxième rang pour les services IHV, et au troisième rang au chapitre de la câblodistribution dans tout



l'Est du Canada (Ontario, Québec et Provinces de l'Atlantique). Les principaux facteurs de cette réussite sont le coût des services, le service à la clientèle et la facturation. Nous avons également tiré du sondage de précieuses informations quant aux domaines dans lesquels nous devons faire encore mieux.

Nous savons aussi que les besoins de nos clients évoluent et qu'il nous faut maintenir une écoute active. À cette fin, nous avons introduit en septembre 2013 une nouvelle technologie de sondage auprès des clients en faisant appel à Service Quality Management (SQM), un chef de file nord-américain de la collecte de données auprès des clients en vue d'assurer la résolution des problèmes dès le premier appel. Cette initiative vise à offrir aux agents de meilleurs outils de

production de rapport, en ligne et en temps réel, afin de mieux répondre aux besoins des clients. Chaque jour, des sondages sont initiés pour recueillir la rétroaction des clients sur la qualité des services et du soutien qu'offrent nos quelque 900 associés. Par exemple, nous mesurons la satisfaction de la clientèle à tous les jours par des sondages sur la satisfaction des clients (CSAT), par des appels de courtoisie, par les sondages SQM sur la résolution des problèmes dès le premier appel, en plus des communications effectuées dans nos magasins, dans notre centre d'appels, par courriel et dans les médias sociaux. Ces sondages améliorent considérablement notre capacité de surveiller et de perfectionner notre offre de services, tout en renforçant notre engagement envers les clients, l'une de nos valeurs essentielles.

Cogeco Services Réseaux

Les activités de CSR se fondent sur l'établissement d'excellentes relations avec nos clients. Selon nous, ces relations significatives créent une valeur véritable pour nos clients. Notre engagement envers cette approche se traduit par une culture fondée sur une curiosité insatiable, sur un véritable travail d'équipe et sur un dialogue significatif et productif avec nos clients.

CSR mène des sondages sur la satisfaction de la clientèle de façon périodique. Il s'agit actuellement du véhicule de rétroaction formel pour nos clients. Le sondage est révisé périodiquement, afin d'assurer qu'il reflète l'évolution des activités de CSR, tout en préservant la constance qui permet l'interprétation historique et le suivi des résultats. CSR fournit ses listes de clients à la firme Northstar, incluant le nom des personnes à contacter dans les marchés desservis par CSR. Les entrevues téléphoniques sont menées auprès d'un échantillon aléatoire de ces clients.

Le taux de satisfaction d'ensemble à l'égard de CSR s'établit à 8,2 sur 10. CSR satisfait ou surpasse les attentes de 93 % de ses clients. Les techniciens sur le terrain et la performance du réseau suscitent le plus haut niveau de satisfaction, avec des pointages de 8,5 et de 8,7, respectivement. De plus, une majorité de répondants indiquent que Cogeco Services Réseaux sait mieux établir des relations que ses concurrents. Les éléments qui participent le plus à ce niveau élevé de satisfaction sont l'attitude attentive de l'organisation et son engagement envers le service à la clientèle.

WOW!

We'd like to thank The Oakville Beaver readers for **resoundingly** voting Cogeco as your Best Internet Provider for the 11th consecutive year!




Visit our store in Oakville Place.
1-800-267-9000 Cogeco.ca


 How can we help you?

Prix et reconnaissances

SERVICE INTERNET :

(Exercice 2012)

- Prix des lecteurs, Meilleur fournisseur Internet, *Burlington Post*, 10^e année consécutive.
- Prix du meilleur fournisseur Internet, *North Oakville Today*.
- Meilleur fournisseur Internet, lecteurs de *View Magazine* – sondage *Beat of Greater Hamilton*, 3^e année consécutive.
- Prix des lecteurs, Meilleur fournisseur Internet, *St. Catharines Standard*.
- Prix Diamant, Meilleur fournisseur Internet, lecteurs du *Hamilton News*, 3^e année consécutive.
- Prix Diamant des lecteurs, *Milton Canadian Champion*, 2^e année consécutive.
- Prix des lecteurs 2011, Fournisseur Internet préféré, *Cornwall Standard Freeholder*.
- Prix du Fournisseur Internet préféré, *Peterborough Examiner*.
- Prix des lecteurs, Meilleur service Internet, *Oakville Beaver*, 10^e année consécutive.
- Prix des lecteurs, Fournisseur Internet préféré, *Hamilton Spectator*.
- Prix des lecteurs, Meilleur fournisseur Internet, *Flamborough Review*.
- Prix du Meilleur fournisseur Internet, *Niagara Review*, 3^e année consécutive.

(Exercice 2013)

- Prix du Meilleur fournisseur Internet, *Niagara Review*, 4^e année consécutive.
- Prix des lecteurs, Meilleur service Internet, *Oakville Beaver*, 11^e année consécutive.
- Prix des lecteurs, Fournisseur Internet préféré, *Hamilton Spectator*, 2^e année consécutive.
- Prix des lecteurs, Meilleur fournisseur Internet, *Flamborough Review*, 2^e année consécutive.
- Meilleur fournisseur de télécommunications, Conférence annuelle Stéréo Plus 2013.
- Meilleur fournisseur Internet, *Hamilton Community News*.
- Meilleur fournisseur Internet, *Welland Tribune*.
- Prix des lecteurs, Meilleur fournisseur Internet, *Burlington Post*, 11^e année consécutive.
- Prix Diamant des lecteurs, *Milton Canadian Champion*, 3^e année consécutive.

Meilleur fournisseur de
télécommunications, Conférence
annuelle Stéréo Plus 2013



SERVICES TV : (EXERCICE 2012)

- Prix du meilleur fournisseur de services TV, *Kingston This Week*.
- Prix du meilleur fournisseur TV, *North Oakville Today*.
- Prix Michelle-Leblanc – Production ayant le plus d'impact sur la collectivité, *Beauce Sartigan.tv*
- Mention, Entreprise commanditaire, Récompenses sportives Ontario 2012, soulignant l'appui de TV Cogeco aux sports.

TÉLÉPHONIE : (EXERCICE 2012)

- Prix de la meilleure entreprise de téléphonie, *Kingston This Week*.

SERVICES DE DONNÉES : (EXERCICE 2012)

- Prix International ECHO (Mention), DMA International ECHO™, marketing direct pour la campagne publicitaire *Yes on parle TI*.
- Prix ACM (Argent), Association canadienne du marketing, pour l'excellence en marketing de la campagne publicitaire *Yes on parle TI*.

SERVICE À LA CLIENTÈLE : (EXERCICE 2013)

- Trois meilleurs fournisseurs de services Internet et TV, J.D. Power, recherche nationale, catégorie satisfaction de la clientèle, Est du Canada.
- Premier prix, Service à la clientèle, Chambre de commerce et de l'industrie Les Maskoutains, St-Hyacinthe.
- Médaille d'Or, Service à la clientèle, Carrefour Rimouski.
- Médaille d'Argent, Aménagement intérieur de commerce, Carrefour Rimouski.

Responsabilité du produit

Nous tenons à nous assurer que l'étiquetage de nos produits et que nos pratiques de commercialisation soient justes. Nous voulons fournir les renseignements appropriés sur nos produits et services lorsque nous les vendons, et cela d'une façon juste et pertinente. De plus, nous agissons en conformité avec la réglementation touchant l'étiquetage et la commercialisation. Nos produits et services respectent à la fois la réglementation et les exigences en matière d'étiquetage. Tant nos offres de produits et services que leurs conditions sont clairement établies et vérifiables par les clients. Ces mesures sont conformes à nos valeurs et à notre engagement à offrir un service à la clientèle respectueux et honnête.

Nous respectons la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), établie par le CRTC, à l'égard des clients potentiels et nous avons une liste interne LNTE additionnelle. Nous sommes assujettis au Code canadien des normes de la publicité, élaboré par Les normes canadiennes de la publicité. La communication, la promotion et la publicité associées à nos produits respectent la Loi de protection du consommateur, au Québec, et la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, en Ontario, ainsi que la Loi sur la concurrence qu'administre le Bureau de la concurrence.

Nous n'avons fait l'objet que de très peu de plaintes relatives aux communications commerciales. Au cours de l'exercice 2012, Cogeco Câble Canada a reçu une plainte de client transmise par Les normes canadiennes de la publicité, réclamant une « plus grande clarté » de certains renseignements diffusés



L'Équipe des événements spéciaux aide les collectivités

L'Équipe des événements spéciaux des Relations avec la collectivité a organisé 22 repas barbecue gratuits au cours de l'exercice 2013. Ceux-ci ont contribué pour plus de 22 000 \$ dans les collectivités locales visitées, puisque chacun des barbecues communautaires exigeait l'achat d'environ 1 000 \$ de différents produits (saucisses, petits pains, condiments, boissons gazeuses, gaz propane, serviettes de papier et ustensiles). Le cas échéant, les aliments qui n'avaient pas été consommés étaient remis aux banques alimentaires locales. Les frais de déplacements de l'Équipe des événements spéciaux ont également profité aux collectivités puisqu'elle a réalisé 55 événements extérieurs au cours de l'exercice 2013. En chaque occasion, l'équipe logeait dans des hôtels locaux et mangeait dans les restaurants des collectivités qu'elle visitait.

dans l'une de nos publicités. Au cours des 10 dernières années, quatre plaintes ont été déposées auprès des normes canadiennes de la publicité en relation avec nos pratiques publicitaires. Chacune a été traitée et résolue à la satisfaction de toutes les parties. Nous ne recensons aucun incident de non-conformité à l'égard de la réglementation ou des codes volontaires en relation avec nos communications commerciales, incluant la publicité, les promotions et les commandites.

Produits de qualité

Afin de faire de l'Internet un environnement plus sécuritaire, nous offrons gratuitement un Service de sécurité Internet à nos clients résidentiels, intégrant une fonction de contrôle parental et d'autres caractéristiques de sécurité dans la plupart de nos forfaits Internet.

Nos services de télé numérique, incluant la Vidéo sur demande (VSD), comprennent également un contrôle parental. Tous les titulaires de licence VSD sont responsables d'assurer que leur programmation soit de grande qualité et qu'elle réponde aux normes généralement acceptées par la collectivité, dans le contexte d'un service discrétionnaire. Les services numériques de câble et la VSD de Cogeco requièrent un décodeur pour chacun des téléviseurs. Chaque décodeur peut bloquer la programmation selon le classement de la programmation ou le numéro attribué à la chaîne. Cela permet à tous nos clients de la câblodistribution ou de la VSD de bloquer la réception d'une programmation non désirée.

Ces fonctions permettent aux parents d'éviter que leurs enfants n'aient accès à des émissions ou à des films qui répondent à certains critères clairement identifiés.

Nous utilisons le système de classement du Conseil canadien des normes de la radiotélévision (CCNR) fourni par les télédiffuseurs (adopté par le CRTC), ainsi que les systèmes de classement provinciaux et des États-Unis. Tous les clients peuvent voir le classement des émissions et des films. Les exclusions peuvent être établies selon différentes catégories : violence, sexualité, langage vulgaire, utilisation de drogues, etc. Les clients peuvent contrôler cette fonction selon leurs propres préférences.

Dans nos choix de programmation en VSD, nous respectons notre Code de déontologie volontaire qui traite de questions telles que la violence, les stéréotypes sexistes, l'éthique et la publicité destinée aux enfants. Nous adhérons également au code de la télévision à la carte à l'égard de la violence.

De plus, nous sous-titrons 95 % de notre contenu de VSD afin de le rendre disponible aux personnes malentendantes. Et finalement, nous offrons à nos clients un contenu canadien en français et en anglais.

Protection de la vie privée des clients

Nous traitons la protection de la vie privée de façon très sérieuse, car nous savons combien cette protection est importante pour nos clients. À cette fin, nous avons adopté certaines mesures pour assurer que les renseignements personnels qu'ils nous fournissent soient protégés par un ensemble de procédures commerciales et de protections sécuritaires – physiques, technologiques et organisationnelles. Ces mesures sont conçues pour assurer les clients que leurs renseignements demeurent confidentiels et qu'ils ne sont utilisés qu'aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

Il y a deux ans, Cogeco Câble Canada a créé la fonction de chef de la protection des renseignements personnels, qu'occupe actuellement notre vice-présidente, affaires juridiques, afin de surveiller de près les enjeux associés à la confidentialité, d'assurer la conformité aux lois et règlements afférents, d'assurer le suivi de ces lois et règlements et de traiter des questions, demandes et préoccupations de nos clients. Le Responsable travaille en étroite collaboration avec l'équipe d'Audit interne afin de suivre et de surveiller toute déviation à l'égard des politiques et procédures de confidentialité ainsi que de la réglementation applicable et pour développer, le cas échéant, des mesures correctives. Cogeco Câble Canada s'engage aussi à sensibiliser de diverses façons ses clients et ses employés afin d'assurer, de la meilleure façon possible, la protection des renseignements personnels de nos clients et de nos employés.

Au nombre de ces mesures, on compte des messages joints à la facturation, l'élaboration de procédures de confidentialité et la communication de ces procédures aux auditoires ciblés, la publication d'articles dans le bulletin électronique de Cogeco (en Ontario et au Québec), la diffusion de bandeaux sur le site Web **cogeco.ca** et, plus particulièrement, des messages diffusés sur notre portail interne.

Nous nous engageons également à faire preuve de transparence envers nos clients à l'égard de nos pratiques de traitement des renseignements personnels. À cette fin, notre Politique sur la protection de la vie privée constitue une déclaration formelle sur les droits de nos clients et les obligations de Cogeco Câble Canada relatives aux exigences minimales de protection des renseignements personnels confiés à

Cogeco Câble Canada. Elle voit à l'établissement de pratiques responsables et transparentes de gestion des renseignements personnels, ainsi qu'au respect des règles établies à la fois par le CRTC et par la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). Notre politique adopte de façon explicite le format d'ensemble et les principes établis dans la Partie 1 de cette Loi.

Nous révisons et mettons à jour nos pratiques, procédures et documents relatifs à la vie privée au besoin, afin de demeurer au fait des règlements et lois, des nouvelles technologies et des préoccupations des clients. Vous pouvez consulter notre Politique en matière de protection des renseignements personnels et notre Engagement relatif à la protection des renseignements personnels en visitant **cogeco.ca**.

Nous surveillons constamment l'émergence de menaces potentielles à la sécurité des renseignements personnels des clients ainsi que de nos propres renseignements et nous travaillons à l'atténuation de tels risques. À cette fin, nous avons élaboré et implanté une Politique sur la sécurité de l'information électronique assortie de normes relatives à la sécurité, afin de protéger l'accès aux données de nos clients, ainsi qu'aux nôtres.

Nous nous efforçons de toujours agir conformément aux lois et règlements applicables au Canada. Lorsque nous identifions des situations de non-conformité, nous les corrigeons dans des délais raisonnables. Au cours des exercices 2012 et 2013, aucune amende n'a été imposée à Cogeco Câble Canada et à CSR pour infraction à toute loi ou statut d'importance dans la fourniture ou l'utilisation de nos produits et services.

En 2013, Cogeco Câble Canada a reçu une demande d'information à l'égard d'une plainte déposée par un client devant le Commissariat à la protection de la vie privée. Cogeco Câble Canada n'a pas encore été informée de l'intention du Commissariat d'ouvrir, ou non, une enquête formelle à l'égard de cette plainte.

Au début de 2013, Cogeco Câble Canada a connu un enjeu lié à la protection de la vie privée lorsque l'une de ses bases de données de clients, utilisée dans un concours Internet, a été compromise. L'information à laquelle il a été possible d'accéder ne contenait aucun renseignement financier ou de nature délicate à l'égard des clients. L'équipe de direction de Cogeco Câble Canada a rapidement corrigé cette situation afin d'empêcher l'accès à ces renseignements, limitant ainsi tout potentiel d'exposition. Un plan de remédiation a été déployé rapidement et efficacement après l'incident, au moyen de mesures techniques, organisationnelles et physiques afin d'éviter de nouvelles occurrences de nature similaire. De façon proactive, le Commissariat à la protection de la vie privée a été informé de cette infraction et consulté sur l'avis à donner aux clients. À la suite de cet avis, Cogeco Câble Canada n'a reçu aucun appel de client relatif à cet incident, ni reçu aucune communication du Commissariat à ce sujet. Une évaluation de la situation a été demandée à notre équipe d'Audit interne afin de réduire les risques d'une nouvelle occurrence.

Durabilité du produit

L'impact environnemental de nos produits et services n'a pas encore été évalué. Toutefois, nous sommes conscients de leur impact potentiel sur les émissions de GES, sur la consommation énergétique de nos clients et sur les déchets qu'ils produisent.

L'importation de l'étranger d'équipements et de composants électroniques accroît aussi l'empreinte environnementale de nos produits. Préoccupés par la consommation énergétique de certains produits, nous surveillons actuellement la proportion de boîtiers numériques ENERGY STAR installés dans les résidences de nos clients et nous continuerons à promouvoir des équipements efficaces quant à leur consommation d'énergie. Au cours de l'exercice 2012, 17 % des équipements installés chez nos clients étaient certifiés Energy Star, proportion que nous avons augmentée à 23 % au cours de l'exercice 2013.

Nous travaillerons avec nos fournisseurs au développement de produits finaux qui réduisent l'impact sur l'environnement, comme des décodeurs consommant moins d'énergie ou des produits qui génèrent moins de déchets. Nous reconnaissons que nos fournisseurs jouent un rôle important dans l'atténuation des impacts environnementaux de nos activités.



03 Performance environnementale

Chez Cogeco, le respect de l'environnement est un aspect fondamental de l'éthique d'entreprise. Nous nous engageons à réduire progressivement notre empreinte écologique dans les collectivités où nous sommes présents et à atteindre un meilleur équilibre entre nos objectifs environnementaux et financiers. De plus en plus conscients de l'énorme potentiel d'une gestion environnementale saine, nous nous efforçons de traduire notre engagement envers l'environnement dans toutes nos activités et dans toutes nos opérations.

De gauche à droite : Russell Thacker, Burlington; Janie Quenneville, Trois-Rivières; Gabriel Beaulieu, Trois-Rivières; Douglas Beeson, Montréal; Janet Santilli, Burlington; Evans Brindle, Trois-Rivières et Kathleen McMeekin, Montréal



Approche de gestion et politique

Le respect de l'environnement constitue l'un des principes fondamentaux de Cogeco Câble et nous y adhérons dans toutes nos activités ainsi que dans nos relations d'affaires et avec les parties prenantes.

Notre politique environnementale a été remplacée par une politique de RSE en juin 2013. Cette nouvelle politique a une plus grande portée et elle couvre six grands objectifs.

- Gérer notre empreinte écologique;
- Prendre part au développement des collectivités;
- Prendre part au développement de nos employés;
- Adopter les meilleures pratiques en matière de RSE;
- Communiquer de façon transparente nos activités en matière de RSE;
- Assurer la croissance de la Société.

La position la plus élevée au sein de l'entreprise ayant une responsabilité opérationnelle à l'égard de notre performance environnementale est notre présidente et chef de la direction de Cogeco Câble Canada. Au cours de l'exercice 2013, les initiatives environnementales se sont concentrées sur ces domaines clés :

- Mesurer nos émissions de GES;
- Diminuer notre impact sur l'environnement en fixant des objectifs de réduction d'émissions de carbone;
- Poursuivre nos efforts de déploiement de pratiques d'approvisionnement responsable;
- Adopter de nouvelles pratiques environnementales au centre d'opérations régional de Burlington, conformément au programme de certification BOMA BEST;
- Respecter la nouvelle réglementation québécoise sur la gestion des déchets électroniques;
- Consolider nos initiatives environnementales dans le cadre d'un système de gestion environnementale;
- Promouvoir la sensibilisation à l'environnement à la grandeur des entités déclarantes.

Nous avons aussi travaillé au déploiement de nos pratiques de gestion environnementale chez CSR et rendu compte de sa performance dans le rapport biennal sur la RSE et dans le rapport annuel au CDP. Nous affectons des ressources humaines permanentes au développement de notre stratégie et de nos projets de RSE. Des comités verts locaux aident Cogeco Câble Canada à créer et à promouvoir des activités et des initiatives environnementales dans leur région. Ils jouent un rôle essentiel dans le développement d'une culture organisationnelle où la préoccupation à l'égard de l'environnement devient un réflexe, à la maison comme au travail. Les équipes sont constituées de bénévoles de différents services qui consacrent de leur temps au développement d'activités et d'initiatives de réduction des impacts environnementaux. Au cours des dernières années, les comités verts de Cogeco Câble Canada ont été actifs à Trois-Rivières, Burlington et Montréal. Depuis l'exercice 2012, le comité vert de Burlington soutient aussi des initiatives environnementales dans les centres opérationnels des environs grâce à un programme d'appariement. Les employés du comité vert de Burlington font ainsi équipe avec leurs collègues d'autres emplacements afin d'encourager le développement de projets dans les installations de l'Ontario.

Au cours de l'exercice 2012, les comités verts ont organisé plusieurs activités pour sensibiliser les employés aux enjeux sociaux et environnementaux par l'entremise de conférences, de compétitions et de concours environnementaux amicaux, d'activités de levée de fonds pour des organismes non gouvernementaux et par le développement de projets. Par exemple, les projets de réductions des déchets ont notamment englobé un inventaire des infrastructures de recyclage à Burlington, Montréal et Trois-Rivières, l'élimination des tasses non réutilisables dans ces

bureaux et l'organisation d'un échange de livres et de disques compacts usagés.

Les activités des comités verts au cours de l'exercice 2013 comprennent l'obtention de la certification BOMA BEST pour l'édifice du centre d'opérations régional de Burlington, le lancement de la collecte de matière organique à notre siège social de Montréal, l'expansion du programme de covoiturage à Burlington et l'organisation de plusieurs activités de sensibilisation à l'environnement à Trois-Rivières. Chaque année, les comités organisent des activités pour souligner la Semaine de la Terre, l'Heure de la Terre et la Journée sans voitures.



Le Bay Area Restoration Council

Les sommes amassées par le comité vert de Burlington au cours de plusieurs événements organisés au printemps 2013 ont été données au Bay Area Restoration Council (BARC). Cogeco Câble Canada apprécie les initiatives émanant de la collectivité pour la préservation des plans d'eau et elle a doublé le montant donné par le comité vert. C'est ainsi que le BARC a reçu un don de 4 000 \$ qui lui permettra de poursuivre ses activités de restauration et sa mission de sensibilisation à l'environnement.

Le BARC est un organisme sans but lucratif qui évalue et assure la promotion de projets de nettoyage dans la baie de Burlington et son bassin versant.

Énergie et carbone

L'impact environnemental de nos activités provient principalement des émissions de GES associées à l'énergie qu'utilisent nos installations et au carburant consommé par notre flotte de véhicules. Les serveurs et les systèmes que nous utilisons pour l'exploitation de notre réseau et de nos centres de données fonctionnent en continu, 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Ce sont eux qui génèrent la majeure partie de nos besoins en énergie. Nos voyages d'affaires par avion produisent également certaines émissions de GES, bien qu'il s'agisse de volumes bien moins importants que ceux associés à notre consommation d'énergie et de carburant.

Inventaire GES

Nous avons mené notre quatrième inventaire d'émissions de GES au cours de l'exercice 2013. Nous continuons d'utiliser l'outil élaboré par Planetair, un organisme sans but lucratif. La collecte de données s'est réalisée à l'interne et nous avons utilisé pour nos calculs la méthodologie de la norme ISO 14064 ainsi que le Protocole de gaz à effet de serre du Conseil mondial des entreprises pour le développement durable (WBCSD).

Notre méthodologie s'est améliorée depuis l'exercice 2011. Sa portée s'est accrue pour inclure plus d'activités entraînant la consommation d'énergie, plus d'infrastructures consommatrices d'électricité, ainsi que les émissions de gaz réfrigérant. Nous avons recalculé nos émissions pour l'exercice de référence 2011 afin de tenir compte de ces modifications. La consommation électrique des activités de Cogeco Câble Canada a été révisée pour les exercices 2011 et 2012 afin d'adopter la même portée élargie ayant servi au calcul des données de l'exercice 2013.

Selon les normes internationales, nos émissions de GES se répartissent en trois catégories :

- Catégorie I – Émissions directes (carburant utilisé par notre flotte de véhicules, gaz naturel et consommation de carburant diesel dans nos installations);
- Catégorie II – Émissions indirectes (consommation d'électricité);
- Catégorie III – Autres sources d'émissions indirectes (voyages d'affaires, flotte de véhicules des sous-traitants et gaz réfrigérant).

Les données des émissions de catégorie III comprennent l'estimation de la consommation de carburant de nos sous-traitants. Nous avons évalué leur consommation de carburant sur la base du nombre de véhicules de leur flotte dédiés au travail pour le compte de Cogeco et de la consommation annuelle moyenne de carburant par véhicule de la flotte de Cogeco Câble Canada.

Pour les programmes environnementaux et la réduction des émissions de GES de Cogeco Câble Canada, l'exercice 2011 sert de référence. Pour CSR, nous considérons 2012 comme exercice de référence pour le suivi de la performance environnementale. Les émissions de GES sont compilées depuis lors.

Nous avons soumis un rapport auprès du CDP pour l'exercice 2012 et nous soumettrons les émissions de l'exercice 2013 dans un rapport ultérieur, au printemps 2014. Pour l'exercice 2012, nous avons calculé des émissions de GES combinées de 19 326 t pour les activités de Cogeco Câble Canada et de CSR. Pour l'exercice 2013, nous avons réduit nos émissions annuelles totales de 8,9 %, à 17 603 t.¹

L'analyse des émissions par type de source illustre la différence entre les activités de Cogeco Câble Canada et celles de CSR. Pour Cogeco Câble Canada, les flottes de véhicule – flottes internes et des sous-traitants combinées – représentent la plus importante source d'émission de GES pour l'exercice 2013 (émissions de

catégorie I et III). Elles représentent 50 % de nos émissions totales. Les émissions de CSR touchent principalement l'exploitation de ses installations, 79 % des émissions étant attribuables à la consommation d'énergie.

La consommation d'électricité de Cogeco Câble Canada compte aussi pour une grande partie de ses émissions, particulièrement en Ontario. Plus de 99 % des émissions sont associées à l'électricité consommée en Ontario et le reste par celle consommée au Québec, reflétant le facteur d'émission plus élevé de l'électricité produite en Ontario. Pratiquement toute l'électricité que nous consommons dans nos installations québécoises est de source hydroélectrique, une des énergies renouvelables les plus propres.

Émissions par catégorie

Les émissions sont exprimées en équivalent CO₂ (en tonnes métriques)

ACTIVITÉS DE COGECO CÂBLE CANADA			
	Ex.2011 *	Ex.2012	Ex.2013
Catégorie 1	5 521	6 001	5 094
Catégorie 2	8 023	6 196	6 156
Catégorie 3	4 861	4 524	4 060
TOTAL	18 405	16 721	15 310

ACTIVITÉS DE CSR		
	Ex.2012	Ex.2013
Catégorie 1	224	442
Catégorie 2	1 823	1 481
Catégorie 3	558	370
TOTAL	2 605	2 293

*Des sources d'émissions additionnelles sont incluses dans les inventaires de GES des exercices 2012 et 2013.

¹ Pour l'exercice 2013, l'énergie consommée directement par Cogeco Câble Canada et CSR représente au total 83 040 GJ. L'énergie consommée indirectement (électricité) représente 295 409 GJ. Pour l'exercice 2012, l'énergie consommée directement par Cogeco Câble Canada et CSR représente au total 88 739 GJ. L'énergie consommée indirectement (électricité) représente 247 971 GJ.

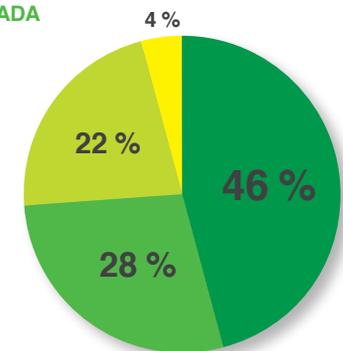
Émissions par type de source

ACTIVITÉS DE COGECO CÂBLE CANADA					
	Exercice de référence 2011	Exercice 2012		Exercice 2013	
		Émissions (en t CO ₂ e)	% des émissions totales	Émissions (en t CO ₂ e)	% des émissions totales
Installations					
Électricité – Ontario	7 984	6 153	36,7 %	6 108	39,8 %
Électricité – Québec	39	43	0,3 %	48	0,3 %
Autre consommation d'énergie	-	515	3,0 %	864	5,6 %
Gaz réfrigérant	-	-	-	-	-
Sous total	8 023	6 711	40,1 %	7 020	45,8 %
Déplacements					
Voyages d'affaires – train	5	6	0,04 %	4	0,03 %
Voyages d'affaires – avion	598	763	4,6 %	638	4,2 %
Sous total	603	769	4,6 %	642	4,2 %
Flotte de véhicules					
Flotte de Cogeco Câble Canada	5 521	5 486	32,9 %	4 230	27,7 %
Flotte des sous-traitants	4 258	3 755	22,5 %	3 418	22,3 %
Sous total	9 779	9 241	55,4 %	7 648	50,0 %
TOTAL	18 405	16 721	100 %	15 310	100 %
ACTIVITÉS DE CSR (2012 est l'exercice de référence pour CSR)					
Installations					
Électricité – Ontario		1 823	70,0 %	1 480	64,6 %
Électricité – Québec		-	-	1	0,04 %
Autre consommation d'énergie		103	4,0 %	339	14,8 %
Gaz réfrigérant		40	1,5 %	-	-
Sous total		1 966	75,5 %	1 820	79,4 %
Déplacements					
Voyages d'affaires – train		1	0,02 %	-	-
Voyages d'affaires – avion		42	1,7 %	57	2,47 %
Sous total		43	1,7 %	57	2,47 %
Flotte de véhicules					
Flotte de CSR		121	4,6 %	103	4,5 %
Flotte des sous-traitants		475	18,2 %	313	13,7 %
Sous total		596	22,8 %	416	18,2 %
TOTAL		2 605	100 %	2 293	100 %

2013 émissions de GES par source

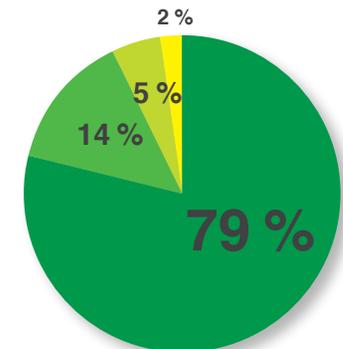
COGECO CÂBLE CANADA

- Consommation d'énergie
- Flotte de Cogeco Câble Canada
- Flotte des sous-traitants
- Déplacements



ACTIVITÉS DE CSR

- Consommation d'énergie
- Flotte des sous-traitants
- Flotte de CSR
- Déplacements



Tonne métrique (t)

Gérer notre performance environnementale

Nous avons établi, au cours de l'exercice 2011, des objectifs que nous mesurons sur une base régulière. Ces objectifs servent de lignes directrices au développement d'initiatives visant à réduire notre empreinte environnementale. Les trois principales catégories ont trait à nos émissions directes et indirectes de GES résultant de la consommation d'électricité dans nos installations et de carburant associé à notre flotte de véhicules et à nos voyages par avion. Les objectifs suivants ne touchent que les activités de Cogeco Câble Canada.

Cibles de Cogeco Câble Canada

En date de l'exercice 2012, Cogeco Câble Canada a modifié son indicateur clé de performance de la croissance pour adopter le concept d'unités de service primaire (« USP ») plutôt que celui d'unité de service (ou RGU pour revenue-generating unit). L'augmentation des USP est un important moteur de croissance des revenus et elle mesure aussi le succès de notre stratégie de marketing, ainsi que la compétitivité de l'offre de service et des prix. Nous avons également ajusté la mesure de notre performance environnementale sur la base des USP.

Déplacements en avion

Réduire les déplacements en avion de 10 % par USP, sur cinq ans

Installations

Réduire la consommation d'énergie de 2 % par USP, sur cinq ans

Véhicules

Réduire les émissions totales de 500 tonnes de CO₂, sur cinq ans

Initiatives de réduction des GES

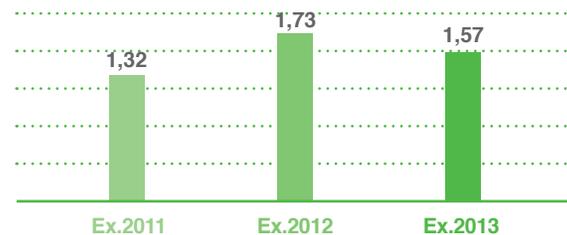
Déplacements en avion

Réduire les déplacements en avion de 10 % par USP, sur cinq ans

Les déplacements en avion sont une importante source d'émission de GES. Au cours des exercices 2012 et 2013, nous avons identifié les utilisateurs les plus fréquents de notre division Cogeco Câble Canada pour les informer de l'impact des déplacements en avion sur notre empreinte carbone. Certains ajustements ont aussi été apportés pour rapprocher physiquement les employés des endroits où ils se déplaçaient fréquemment. Les outils de collaboration et de téléconférence sont mis à la disposition des équipes multidisciplinaires afin de favoriser les rencontres sans déplacements.

Toutefois, les déplacements en avion ont augmenté, en comparaison des données de l'exercice 2011. Notre kilométrage de déplacements par avion par USP était en hausse de 19 % et les émissions afférentes de CO₂ par USP ont augmenté de 7 %. Cette hausse est attribuable aux déplacements additionnels requis pour la réalisation d'importants projets. Le kilométrage par USP a diminué au cours de l'exercice 2013, en comparaison de l'exercice précédent, et nous continuerons de travailler en vue d'atteindre notre cible d'ici l'exercice 2016.

Kilométrage des déplacements en avion par USP COGECO CÂBLE CANADA (km/USP)

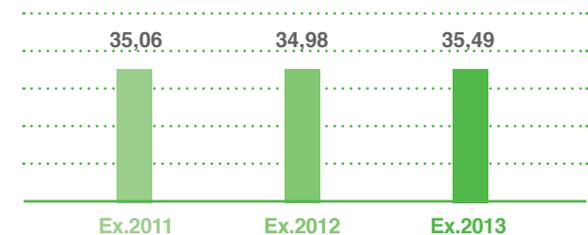


Installations

Cible : Réduire la consommation d'énergie de 2 % par USP, sur cinq ans

Cogeco Câble Canada adopte plus de pratiques d'efficacité énergétique, en vue d'atteindre notre cible de 2016. Notre Politique de RSE, nouvellement adoptée, encourage l'utilisation optimale et efficiente des ressources, et notamment de l'énergie. De plus, puisque l'électricité ontarienne possède un facteur d'émissions élevé, nous analysons des programmes qui permettraient de réduire notre consommation d'énergie, particulièrement en Ontario, ainsi que des façons de compenser les émissions afférentes de GES. Par exemple, nous avons porté notre attention, au cours de l'exercice 2013, sur la performance de notre centre d'opérations régional de Burlington. Un audit énergétique y a été réalisé, permettant de souligner les secteurs offrant un fort potentiel de réduction de la consommation d'énergie et de suggérer plusieurs pistes d'amélioration pour cette installation. Son équipe de direction a défini, de pair avec le comité vert local, un programme de gestion de l'énergie identifiant huit principales mesures à déployer dans notre centre d'opérations régional de Burlington. Ce programme est conçu pour livrer une réduction quantifiable de notre consommation d'énergie, tout en accroissant le leadership des employés à l'égard de la conservation de l'énergie.

Consommation d'électricité par USP COGECO CÂBLE CANADA (kWh/USP)



En raison de l'abandon de centrales électriques au charbon en Ontario, nos émissions de CO₂ associées à l'opération de nos installations ont diminué de 16 % par USP. Toutefois, tel que l'indique le graphique précédent, la consommation électrique totale de Cogeco Câble Canada, par USP, n'a pas encore connu de réduction importante, bien que nous puissions déjà observer l'effet de nos mesures d'efficacité énergétique sur la performance de notre division de l'Ontario.

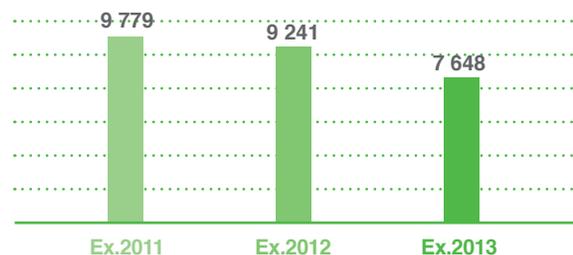
Des mesures additionnelles d'efficacité énergétique seront déployées au cours des prochaines années.

Véhicules

Cible : Réduire les émissions totales de 500 tonnes de CO₂, sur cinq ans

La réduction des émissions de nos véhicules a largement dépassé notre objectif de 500 t de l'exercice 2011 à l'exercice 2016. En seulement trois ans, nous avons atteint une réduction d'émissions cumulative de 2 669 t d'équivalent de CO₂, en calculant l'effet combiné de notre flotte et de celles de nos sous-traitants. Ceci représente une baisse de 22 %. En ne considérant que notre flotte, ses émissions ont été réduites de 5 521 t à 4 230 t, une diminution de 23 %.

Émissions associées aux flottes de véhicules COGECO CÂBLE CANADA (CO₂e)



Nous surveillons la consommation de carburant des opérations de Cogeco Câble Canada depuis l'exercice 2009, ce qui nous permet d'observer une réduction graduelle de la consommation totale de carburant de notre flotte. En date du 31 août 2013, nous avons diminué notre consommation de carburant de 1 352 464 litres depuis 2011, une économie de 1 730 131 \$.

Nous avons atteint ces réductions en déployant plusieurs programmes, tels que le suivi du temps de marche au ralenti, l'installation de batteries auxiliaires et la réduction de la dimension de nos véhicules de service.

Temps de marche au ralenti

Tous nos véhicules sont munis d'équipements GPS (« Global Positioning System ») qui nous permettent de calculer le temps de marche au ralenti du véhicule de chacun de nos chauffeurs. Notre performance de réduction du temps de marche au ralenti est suivie à tous les mois. Afin de réduire le temps de marche au ralenti des véhicules de nos techniciens affectés à la clientèle (« TAC ») et de nos techniciens affectés au réseau (« TAR »), Cogeco assure le suivi des moyennes quotidiennes de temps de marche au ralenti depuis l'exercice 2011. La cible de temps de marche au ralenti moyen est de 20 minutes pour les TAC et de 40 minutes pour les TAR.

En moyenne, entre les exercices 2011 et 2013, les TAR ont réduit le temps quotidien de marche à l'arrêt de 26 % et les TAC l'ont réduit de 40 %. Au cours de l'exercice 2013, les TAR ont atteint l'objectif de réduction du temps de marche au ralenti 63 % du temps et les TAC 92 % du temps. Cogeco continue d'encourager ses équipes à réduire leur temps de marche au ralenti et nous continuons de surveiller cette mesure.

Plusieurs programmes ont été déployés pour favoriser l'atteinte des objectifs de temps au ralenti, dont l'installation de batteries auxiliaires, la modification de nos camions élévateurs à nacelle, afin qu'ils puissent fonctionner sur batterie, ainsi qu'un programme d'écoconduite.

Batteries auxiliaires

En plus des efforts déployés par les TAC et les TAR, le temps de marche au ralenti a été réduit par l'installation de sources alternatives d'énergie pour l'opération des camions dotés d'équipements électriques. Une importante proportion de nos véhicules de service est équipée de batteries auxiliaires, utilisées pour alimenter certains des outils que nos employés utilisent au domicile de nos clients. Ceci permet aux techniciens d'opérer leurs équipements électriques, tels que les gyrophares, sans devoir laisser fonctionner le moteur.

RÉDUCTION DU TEMPS DE MARCHÉ AU RALENTI

	Ex.2011/cible (en minutes)	Ex.2012/cible (en minutes)	Ex.2013/cible (en minutes)	% de réduction entre Ex.2013 et Ex.2011
Temps de marche au ralenti TAR				
Québec	67/45	48/45	49/40	26 %
Ontario	50/45	48/45	37/40	26 %
Temps de marche au ralenti TAC				
Québec	38/25	20/25	17/20	55 %
Ontario	18/25	13/25	13/20	25 %

De plus, tous les nouveaux camions dotés d'élévateurs hydrauliques de Cogeco Câble Canada en Ontario sont maintenant équipés de batteries auxiliaires qui leur permettent de fonctionner à l'électricité. Cette initiative a largement aidé nos TAR à atteindre leurs objectifs de réduction du temps de marche au ralenti.

Réduction de la dimension des véhicules

Depuis 2010, nous avons réduit la dimension de nos véhicules de service, ce qui permet de diminuer la consommation de carburant et les émissions de GES. Nous avons pour politique d'acquérir des véhicules ne comptant que quatre cylindres, plutôt que six ou huit, principalement dans les régions urbaines. Les véhicules à plus faible consommation de carburant composaient environ 26 % de la flotte de Cogeco Câble Canada à la fin de l'exercice 2013. De plus, nous assurons l'entretien régulier de nos véhicules afin de préserver le bon état de notre flotte.

Auto-installation des équipements

Nous avons mis en place un processus qui permet à nos clients de configurer eux-mêmes leurs équipements. Cela leur permet de le faire lorsqu'ils le désirent, tout en évitant l'envoi d'un technicien à leur domicile. Nous évaluons que cette initiative a évité la consommation de 2 420 619 litres d'essence au cours des exercices 2012 et 2013. Ceci représente une réduction d'émissions de 5 533 t équivalentes de CO₂ grâce au processus d'auto-installation des équipements. Cette évaluation est fondée sur la distance moyenne parcourue pour atteindre la résidence du client et la consommation d'essence associée à un tel déplacement.

Gestion des déchets

Nous avons augmenté la portée de nos initiatives de gestion des déchets et détourné des sites d'enfouissement d'importantes quantités de déchets produits par nos opérations. Certaines de nos installations exercent désormais un grand contrôle sur les déchets qu'elles produisent. Nous nous efforçons

de contrôler nos déchets et nous avons déployé des processus de gestion des déchets dans toutes nos installations où travaillent des employés. Par exemple, notre centre d'opérations régional de Burlington a réussi à porter son taux de détournement des déchets de 40 %, au cours de l'exercice 2011, à 88 % pour l'exercice 2013. Le taux de détournement comprend les déchets générés par les activités courantes, les activités des entrepôts et les déchets électroniques retournés à l'entrepôt de Burlington dans le cadre de notre programme de gestion de ces déchets. D'autres programmes visant les déchets de construction et les déchets dangereux, n'ont pas été intégrés dans le taux de détournement. Le siège social de Montréal est logé dans un édifice BOMA de niveau 3, doté de programmes de gestion des déchets de pointe, couvrant la plupart des matières recyclables, et même la collecte des matières organiques à compter de la fin de l'exercice 2013.

Le taux de détournement n'est pas surveillé à notre centre d'opérations régional de Trois-Rivières, mais des programmes complets de gestion des déchets y sont déployés. Ils visent notamment le recyclage du papier, du verre, du plastique et du métal, ainsi que l'élimination des déchets dangereux et des déchets électroniques. Les déchets de construction sont généralement récoltés et triés par les contracteurs qui en disposent dans les endroits appropriés.

Nous continuons à mettre en œuvre des mesures de surveillance et de contrôle des quantités de déchets détournés dans toutes nos opérations.

Dans les installations de CSR, les déchets sont séparés en quatre catégories : déchets; produits en papier; déchets organiques; et bouteilles, canettes, plastique. Les objets tels que le mobilier usagé, les portes et les luminaires sont donnés au centre ReStore – Habitat pour l'humanité, pour remise en état et réutilisation. À cela s'ajoutent des activités de collectes spéciales d'autres éléments, tels que les cartouches d'encre.



Premier édifice de Cogeco certifié BOMA

Le 8 août 2013, notre centre d'opérations régional de Burlington recevait la certification BOMA BEST. Au cours des dernières années, l'équipe de direction de cette installation, de pair avec le comité vert local, a mis en œuvre les meilleures pratiques environnementales, dont la gestion de l'énergie, des déchets et de l'eau, le contrôle de la pollution et le déploiement de programmes environnementaux et de santé et sécurité.

Le succès de ces programmes est étroitement lié à la coopération quotidienne des employés et des visiteurs aux installations du 950 Syscon Road.

« Il s'agit d'une première étape notable, et d'une reconnaissance de l'importance qu'accorde Cogeco à l'opération de son entreprise et de ses installations de façon responsable à l'égard de l'environnement », a déclaré Ken Smithard, vice-président, performance et efficacité organisationnelle.

Nous poursuivrons l'amélioration de notre gestion environnementale en appliquant de nouveaux programmes et procédures afin d'avoir un effet positif sur l'environnement et dans les collectivités.

Mise aux rebuts des équipements

Depuis l'exercice 2010, Cogeco Câble Canada a implanté des processus pour récupérer de ses clients les équipements de télécommunication et de câblodistribution désuets. Ces équipements sont réacheminés, pour évaluation, à nos entrepôts de Trois-Rivières, Burlington, Niagara Falls, Oakville ou Sarnia.

Les équipements qui ne peuvent être redéployés sont apportés à des organisations qui se joignent à nous pour recycler et revendre nos équipements électroniques désuets. Au Québec, nous collaborons avec le Service d'intégration au travail de la Mauricie, qui offre des services d'intégration sociale à des personnes affectées de troubles mentaux en les employant dans ses installations. En Ontario, nous sommes associés à *REfficient*, une société qui aide les entreprises à gérer de façon responsable leurs équipements électroniques désuets ou excédentaires.



Ces deux partenariats nous permettent de détourner des sites d'enfouissement de grandes quantités de déchets électroniques et d'assurer leur réutilisation ou leur recyclage de façon responsable. Au cours des exercices 2012 et 2013, nous avons détourné plus de 824 t d'équipements des sites d'enfouissement (exercice 2012 : 499 t, exercice 2013 : 325 t). Au total, 1 399 062 unités d'équipements électroniques ont été récupérées au cours des exercices 2012 et 2013.

En date du 14 juillet 2013, une nouvelle réglementation est entrée en vigueur au Québec afin de guider les entreprises dans la gestion de leurs déchets électroniques. Cogeco s'est jointe à ARPE-Québec, l'Association pour le recyclage des produits électroniques, afin de respecter les nouvelles exigences gouvernementales. Cogeco travaille avec ARPE-Québec pour la gestion environnementale de ses déchets électroniques au Québec et paie les frais de gestion environnementale pour les équipements commercialisés dans la province.

Facturation électronique et gestion du papier

Nous avons mis en œuvre de nombreuses initiatives de réduction de la consommation de papier, dont la facturation électronique, l'une des initiatives les plus prometteuses à long terme.

Nous encourageons nos clients à choisir la facturation électronique, une façon plus écologique de recevoir sa facture mensuelle. Au début de l'exercice 2014, plus de 7 % de nos clients au Québec, et de 9 % en Ontario, avaient opté pour ce service. La facturation électronique diminue la quantité de papier que nous utilisons à des fins administratives et elle s'avère pratiquement sans carbone. Nous avons pour objectif d'accroître au cours des prochaines années le nombre de clients abonnés à la facturation électronique.

Au nombre des autres initiatives de diminution du recours au papier, on retrouve les paiements préautorisés, le lancement des relevés de paie électroniques pour les employés et la programmation par défaut de la plupart des imprimantes du siège social au mode recto verso.

Nous explorons aussi d'autres façons de réduire la quantité de papier, de carton ondulé et d'autres matériaux envoyés à nos clients, tels que la publicité ou l'emballage excédentaire pour les équipements. Nous sommes membres des programmes Éco Entreprises Québec et *Bluebox* de Stewardship Ontario. Ces organisations perçoivent un tarif auprès des entreprises qui fabriquent des produits et utilisent des matériaux d'emballage récupérés par les programmes municipaux de collecte sélective. Ces tarifs contribuent à financer les coûts de la collecte, du transport, du recyclage et du traitement sécuritaire des déchets, à la grandeur du Québec et de l'Ontario.

Les tableaux suivants présentent le poids des emballages et autres matériaux envoyés aux clients au cours des exercices 2010 et 2011.

POIDS DE L'EMBALLAGE DÉCLARÉ AU PROGRAMME STEWARDSHIP ONTARIO

Entité	2012 – poids de l'emballage
Cogeco Câble Canada	466 096 kg
CSR	1 753 kg

POIDS DE L'EMBALLAGE DÉCLARÉ À ÉCO ENTREPRISES QUÉBEC

	Ex.2011 poids de l'emballage	Ex.2012 poids de l'emballage
Cogeco Câble Canada	403 323 kg	202 612 kg



Halton Conservation Children's Water Festival

Le Halton Conservation Children's Water Festival offre des activités pédagogiques amusantes en milieu naturel, tout en respectant le curriculum scolaire requis par l'Ontario. Le festival contribue à enseigner l'importance de l'eau à 4 200 écoliers de la 2^e à la 5^e année de la région de Halton. Près de 60 centres d'activité interactifs renseignent les enfants sur la préservation et sur la protection de l'eau, sur la santé et sécurité relative à l'eau, sur les sciences et les technologies associées à l'eau et sur l'interaction entre l'eau et la société.

Gestion de l'eau

Nous considérons que nos rejets d'eau sont minimaux, avec peu d'impact sur les plans d'eau locaux et sur leurs habitats. Nous ne sommes pas actuellement en mesure de fournir des renseignements détaillés sur l'utilisation de l'eau dans toutes nos installations, puisqu'elles ne sont pas toutes équipées de compteurs d'eau. Nous entendons développer dans l'avenir nos programmes de surveillance de la consommation d'eau.

Nous n'en sommes pas moins conscients de l'importance de préserver les ressources en eau, un principe que nous avons intégré à nos politiques. Notre Politique de RSE comprend un engagement envers l'utilisation optimale de l'eau. Nos centres d'opérations régionaux de Trois-Rivières et de Burlington sont dotés d'équipements à faible consommation d'eau et nous prévoyons doter chacune de nos nouvelles installations d'équipements préservant l'eau ou réduisant la consommation d'eau.

Biodiversité

Nous n'avons pas établi à ce jour le plein impact de nos activités, produits et services sur la biodiversité. La construction et l'entretien de notre réseau représentent l'impact le plus direct que nous ayons identifié. Lorsque nous devons creuser des tranchées, par exemple pour l'installation de fibre optique, nous suivons les procédures requises pour respecter les espèces en danger. Nous avons fait face à certains enjeux de préservation d'espèces spécifiques, particulièrement dans le sud-ouest de l'Ontario, et nous avons alors collaboré avec les organismes non gouvernementaux désignés et avec les autorités afin de respecter le protocole élaboré en vue de diminuer les risques pour la biodiversité.

Déversements

Nous n'avons reçu aucune amende ou sanction pour non-conformité aux lois et règlements environnementaux dans les territoires où nous exerçons nos activités. Nous avons connu un déversement d'huile au cours de l'exercice 2013 à notre centre d'opérations régional de Trois-Rivières. Le véhicule d'un sous-traitant a connu un problème avec un élévateur hydraulique et déversé environ 100 litres d'huile. Les mesures appropriées de nettoyage ont été adoptées pour retirer et traiter adéquatement le sol contaminé. Le nettoyage a été supervisé par un représentant du ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs du Québec.

Tout comme d'autres entreprises ayant besoin de refroidir des équipements électroniques sensibles, nous pouvons être exposés à des fuites de gaz réfrigérant. Une procédure d'entretien des équipements est en vigueur, prévoyant notamment la réalisation d'un essai d'étanchéité annuel, tel que requis par la réglementation fédérale canadienne. Lors d'un entretien de routine, une fuite a été détectée le 2 avril 2012, à la suite d'un rapport de faible pression dans ce système. Un détecteur électronique a été utilisé afin de trouver la fuite. Le réfrigérant restant a été récupéré, l'équipement a été réparé et plusieurs test de pression de suivi ont été menés dans les journées suivantes afin de confirmer le succès de cette réparation.

Gestion des risques

Notre performance économique d'ensemble dépend de plusieurs facteurs externes sur lesquels nous n'exerçons pas de contrôle, dont les catastrophes environnementales. Nous considérons que les changements climatiques peuvent représenter un risque pour l'infrastructure de nos réseaux et pour nos installations. De plus, les conditions météorologiques extrêmes peuvent affecter le bien-être de notre personnel sur la route. Les entités déclarantes s'engagent à agir en entreprise citoyenne responsable dans la lutte contre le réchauffement global en mesurant et en réduisant ses émissions de GES, tout en adoptant les meilleures pratiques afin de diminuer son empreinte environnementale.

Afin d'atténuer les risques, nous avons mis en œuvre des plans de continuité de l'exploitation, de reprise après sinistre et d'urgence que nous révisons régulièrement. Nous suivons également de près l'évolution du marché du carbone. Alors que celui-ci se constitue lentement et que les gouvernements provinciaux et fédéral réduisent les seuils d'émissions de GES, ces développements pourraient avoir un effet négatif sur nos charges d'exploitation.

Évaluation des risques environnementaux et inspections

À chaque année, sur une base de rotation, 20 % de nos installations font l'effet d'une évaluation environnementale par une tierce partie indépendante, couvrant des éléments tels que les réservoirs de stockage et autres installations de stockage, les batteries, les fluides des systèmes de climatisation de l'air, les déchets et les preuves visuelles de déversements ou de fuites. À la suite de ces évaluations, les équipes responsables des installations appliquent, le cas échéant et dans un délai de 10 mois, les mesures correctives.

Nous vérifions chaque année les éventuelles fuites d'halocarbures provenant de tout équipement d'une capacité supérieure à 5,7 tonnes, et nous vérifions à cette même fréquence les systèmes d'extincteurs FM200. Nous avons révisé nos processus de gestion, en vue d'améliorer le suivi de nos équipements et d'éventuelles fuites de halocarbures.

Nous nous efforçons de toujours agir conformément aux lois et règlements applicables au Canada. Lorsque nous identifions des situations de non-conformité, nous les corrigeons dans des délais raisonnables. Pour les exercices 2012 et 2013, aucune amende ne nous a été imposée pour infraction à toute loi ou règlement environnemental au Canada.

Cogeco Câble Canada est soucieuse de réduire son impact sur l'environnement et sur les collectivités qu'elle dessert. Au cours de l'exercice 2013, nous avons amorcé l'élaboration d'un système de gestion environnementale qui nous aidera à mieux gérer les impacts de nos produits et services. Nous prévoyons avoir terminé le déploiement de ce système avant la fin de l'exercice 2014.

04 Performance sociale

Le respect des employés et des collectivités locales fait partie de nos valeurs fondamentales. Nous considérons nos employés comme un élément clé de notre succès et nous nous efforçons de leur offrir une rémunération et des avantages sociaux concurrentiels, des conditions de travail sécuritaires, des perspectives de perfectionnement et d'avancement et un milieu de travail inclusif et diversifié. La qualité des relations que nous entretenons avec les collectivités que nous desservons a toujours été l'une de nos grandes priorités. Nous appuyons activement les organismes sans but lucratif et les activités de la collectivité grâce à des dons et à des commandites, ainsi qu'en accroissant leur visibilité et leur portée par l'entremise de TVCOGECO et par les autres moyens dont nous disposons.

De gauche à droite : Nolan Leiska, Burlington; Patrick Carignan, Trois-Rivières; Shaun Salisbury, Burlington et Dave Provencher, Trois-Rivières



Milieu de travail

Nous offrons à nos employés un environnement de travail sécuritaire, une rémunération concurrentielle et un ensemble complet d'avantages sociaux. Nous offrons aussi un environnement de travail riche en défis, progressif et diversifié, fondé sur la collaboration et le respect. Nous croyons en la formation continue et nous soutenons le perfectionnement professionnel tout en offrant des occasions de croissance interne dès qu'elles se manifestent. Les employés sont encouragés à assumer la responsabilité de leur croissance professionnelle. Nous croyons qu'il n'y a aucune limite à ce que peut réaliser une personne et nous nous engageons à aider nos employés à atteindre leur plein potentiel.

Approche de gestion et politiques

Nous souscrivons aux normes les plus élevées de relations entre travailleurs et employeur, comme en témoignent nos politiques et pratiques de Ressources humaines et notre réputation de bon employeur. Nous nous engageons à respecter intégralement les lois et règlements applicables.

Dans la gestion des ressources humaines, nous respectons les lignes directrices canadiennes suivantes :

- Code du travail;
- Règlements sur les normes de travail;
- Règlements sur la santé et la sécurité en milieu de travail;
- Loi sur les droits de la personne;
- Charte des droits et libertés;
- Loi sur l'équité en matière d'emploi;
- Règlements sur l'équité en matière d'emploi;
- Loi sur la protection des renseignements personnels;
- Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques.

De plus, nos politiques de Ressources humaines respectent les normes internationales, telles que la Déclaration universelle des droits de l'homme et la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail de l'Organisation internationale du travail. Ces normes font la promotion du respect du droit d'association, du droit à la négociation collective, de l'élimination du travail forcé ou obligatoire, de l'élimination du travail des enfants et de l'élimination de la discrimination sous toutes ses formes dans le milieu de travail. Nous adhérons à ces normes.

Notre service des Ressources humaines est responsable d'assurer la compréhension et le respect des politiques et lignes directrices, notamment, sans s'y limiter, dans les matières suivantes :

- Embauche et dotation;
- Rémunération;
- Environnement de travail;
- Vacances, congés payés et absences autorisées;
- Respect dans le milieu de travail;
- Équité en emploi;
- Renseignements personnels;
- Sécurité de l'information électronique;
- Divulgateur de renseignements par la Société;
- Cadeaux et divertissement;
- Utilisation des médias sociaux.

La responsabilité de la conformité aux codes du travail canadiens et à la réglementation relative à la santé-sécurité et aux droits de la personne applicables relève de notre vice-présidente, ressources humaines. Les questions relatives aux ressources humaines sont rapportées à notre comité de gestion et, lorsque approprié, à notre comité des ressources humaines et à notre conseil d'administration. Nous fournissons également aux différents ministères les rapports exigés en vertu des lois et règlements applicables.

Cogeco participe à la journée « Invitons nos jeunes au travail »

Le service des Relations avec la communauté a de nouveau coordonné le programme de Cogeco pour les journées « Invitons nos jeunes au travail » des exercices 2012 et 2013. Cogeco organise ce programme officiel depuis 10 ans. Au cours de l'exercice 2012, nous avons inclus une visite du centre d'appels ainsi que des Ressources humaines, pour discuter des techniques d'entrevue et des stratégies d'élaboration de CV. De plus, les jeunes ont profité d'une expérience pratique au studio de TVCOGECO et d'une présentation de l'Équipe des événements spéciaux des Relations avec la communauté.

Éthique

Nous avons toujours misé sur la force de nos relations avec les clients. Cela exige que les activités de l'entreprise soient exercées, à tous égards, de façon intègre, respectueuse d'autrui, attentive aux besoins et responsable. Ces qualités constituent des valeurs fondamentales du groupe COGECO depuis sa fondation. Ce sont ces valeurs fondamentales qui sous-tendent les principes de notre Code d'éthique (« le Code »), qui se fonde sur huit principes : respect de la personne, respect de la clientèle, respect de la collectivité, respect de l'environnement, respect de l'entreprise et de ses intérêts, respect de la loi, respect des normes commerciales et respect des politiques et procédures de l'entreprise.

Le Code sert aussi de référence pour promouvoir l'éthique et les droits de la personne en milieu de travail et pour prévenir des incidents associés à la fraude et à la corruption à la grandeur des entités déclarantes.

Le Code promeut spécifiquement l'adhésion aux meilleures pratiques commerciales possibles, dans tous les secteurs d'activité, et la prévalence de l'honnêteté, de la transparence, de la loyauté et de l'efficacité dans les échanges de Cogeco auprès des personnes et des entreprises.

Tous les nouveaux employés reçoivent une formation obligatoire sur le Code au moment de leur embauche. Une fois l'an, les employés doivent attester par écrit, lors de leur processus formel d'évaluation, de leur compréhension du code. Une formation d'appoint est également requise à tous les deux ans pour tous les employés. Le défaut d'adhérer à l'une ou à toutes les clauses du Code peut entraîner des mesures disciplinaires allant jusqu'à, et incluant, la cessation d'emploi et/ou les actions légales.

Tous les employés ont la responsabilité immédiate de rapporter, de bonne foi, toute violation réelle ou pressentie du Code à leur superviseur, à un représentant des Ressources humaines, du service des Affaires légales ou du service d'Audit interne. Les employés qui se sentiraient mal à l'aise de rapporter une violation par ces canaux peuvent aussi le faire de façon anonyme en utilisant notre ligne téléphonique pour les plaintes en matière d'éthique, exploitée par un fournisseur externe indépendant du Groupe COGECO, accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Les personnes qui ne sont pas à l'emploi de Cogeco peuvent également utiliser cette ligne téléphonique.

En plus du Code, CSR a adopté une politique pour assurer un milieu de travail libre de toute forme de harcèlement, de discrimination ou de violence. Cette politique traduit l'engagement de CSR à offrir un milieu de travail sécuritaire et sain pour tous ses employés, clients et

partenaires d'affaires, sans aucune forme de harcèlement, de discrimination ou de violence. Elle précise également la marche à suivre pour dénoncer toute situation de harcèlement, de discrimination ou de violence.

PROFIL DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Nombre d'employés	
Cogeco Câble Canada*	2 677
Cogeco Services Réseaux	231
TOTAL	2 908
Nombre d'employés syndiqués	
Cogeco Câble Canada*	648
Cogeco Services Réseaux	70
TOTAL	718 (24 %)
Proportion hommes (H) / femmes (F)	
Cogeco Câble Canada*	H 63 % / F 37 %
Cogeco Services Réseaux	H 77 % / F 23 %

* Le nombre d'employés de Cogeco Câble Canada comprend les employés de Cogeco Câble Canada et de Cogeco Câble inc., en date du 31 août 2013.

Relations entre travailleurs et employeur

Nos employés sont régis par une convention collective ou par une lettre d'entente signée. Au 31 août 2013, Cogeco Câble Canada et Cogeco Services Réseaux comptaient un total de 2 908 employés. Une partie des employés de CSR et de Cogeco Câble Canada est syndiquée et les deux entités ont des conventions collectives en vigueur. La convention collective de Cogeco Câble Canada a pris effet le 20 décembre 2010 et elle viendra à échéance le 31 décembre 2014. La convention collective de CSR a pris effet le 1^{er} février 2013 et elle viendra à échéance le 31 janvier 2017.

Au cours de l'exercice 2012, Cogeco Câble Canada a fait l'objet d'une plainte auprès de la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP), déposée par un ancien employé. Après enquête et examen des renseignements soumis, la CCDP a conclu que la plainte n'était pas fondée. Aucun autre incident relatif à la discrimination ou à la violation des droits des peuples autochtones ou des droits de la personne n'a été relevé à l'égard des entités déclarantes au cours des exercices 2012 et 2013.

Rémunération et avantages sociaux

Nous offrons une rémunération totale concurrentielle afin d'attirer et de retenir des employés performants. Elle comprend des salaires de base concurrentiels et plusieurs avantages tels qu'un programme de primes encourageant l'atteinte d'objectifs professionnels individuels et la participation aux résultats de l'entreprise.

De plus, nous contribuons à différents régimes de retraite afin d'ajouter au bien-être économique à long terme de nos employés. Nous contribuons à des régimes de retraite à prestation déterminée pour les employés. Ces régimes versent une rente calculée selon le nombre d'années de service et le salaire de chacun des participants. Nous participons également à un régime à contribution déterminée ainsi qu'à un REER collectif. Les régimes de retraite enregistrés à prestation déterminée sont financés selon les exigences des documents afférents au régime de retraite. La participation à tous les régimes est obligatoire après la période d'attente prévue aux régimes. Nous offrons également une assurance collective concurrentielle, à laquelle nous contribuons, qui garantit à tous les employés permanents à plein temps une assurance-vie, pour eux et pour leur famille. Sont aussi couverts le décès causé par accident, la mutilation, l'invalidité de courte et de longue durée, l'assurance santé incluant une couverture pour

les urgences survenant à l'étranger, ainsi qu'un régime de soins dentaires.

Les employés peuvent également participer à un régime d'achat d'actions jusqu'à concurrence de 7 % de leur salaire annuel de base et de leurs commissions annuelles, lorsque applicable. L'employeur verse l'équivalent de 25 % de la contribution de l'employé et la portion de l'employeur est automatiquement acquise.

Le Programme d'aide aux employés de Cogeco a été conçu pour aider les employés et leur famille à résoudre les défis et les problèmes de nature personnelle.

Ce programme aide les employés à :

- atteindre le bien-être personnel;
- gérer les relations et les enjeux familiaux;
- relever les défis liés au milieu de travail;
- combattre les dépendances;
- rechercher des ressources pour les enfants et les personnes âgées;
- clarifier leur situation financière ou légale;
- comprendre l'alimentation et porter attention à leur santé.

Par l'entremise du Programme d'aide aux employés, ces derniers ont accès à des services de consultation et d'information fournis par des professionnels externes. Ces services sont confidentiels. Les employés peuvent obtenir un soutien par téléphone, en personne, en ligne ou auprès d'une gamme de ressources spécialisées en différents domaines liés à la santé et au bien-être. Le coût de ce programme est assumé par les entités déclarantes.

Santé et sécurité en milieu de travail

Nous sommes déterminés à offrir et à maintenir un milieu de travail sain et sécuritaire afin d'assurer le bien-être de

tous nos employés, bénévoles et partenaires d'affaires, ainsi que du public en général. Cet engagement se traduit par la mise en œuvre d'un programme de santé et sécurité en milieu de travail qui intègre également des programmes de formation et de perfectionnement visant l'amélioration de la sécurité et la prévention des accidents. Nous suivons également le succès que connaissent d'autres programmes conçus pour réduire ou éliminer les risques, les accidents et les dangers. Nos employés se voient également offrir la formation, l'information et les équipements de protection adéquats. Nos employés et nos partenaires doivent adopter des méthodes de travail sécuritaires, utiliser les équipements de protection lorsque requis et respecter toutes nos lignes directrices en matière de sécurité.

Comités de santé et sécurité

Notre approche de la santé et sécurité comprend l'établissement de comités en milieu de travail, de représentants en santé et sécurité et de comités sur la politique de santé et sécurité, tel que requis et selon les lois et la réglementation fédérales applicables. Les comités en milieu de travail sont présents dans toutes les installations de Cogeco Câble Canada comptant plus de 20 employés. À l'échelle du Québec et de l'Ontario, 13 comités en milieu de travail participent au déploiement et à la surveillance des programmes de sécurité dans les exploitations de Cogeco Câble Canada. Dans les installations comptant moins de 20 employés, un représentant en santé et sécurité s'acquiesce de fonctions similaires à celles des comités. C'est ainsi que toutes les installations bénéficient d'une représentation à l'égard de la santé et sécurité. Environ 150 employés ont participé aux comités de santé et sécurité au cours de l'exercice 2013, soit 6 % des employés de Cogeco Câble Canada.

Le comité paritaire en santé et sécurité de Cogeco Services Réseaux se réunit régulièrement pour s'assurer

de la gestion adéquate de toutes les préoccupations de santé et sécurité. Il communique aussi avec les membres du personnel sur les questions relatives aux risques en milieu de travail, aux mesures de sécurité, aux procédures sécuritaires de travail et à la conformité en santé et sécurité, dans le respect des exigences de la réglementation sur la santé et sécurité du travail. Le comité est composé de trois chefs d'équipe syndiqués et de quatre employés non syndiqués occupant des postes de gestion.

De plus, nos régions du Québec et de l'Ontario, ainsi que CSR, comptent chacune des comités sur la politique de santé et sécurité qui assument, au sein de chaque région, la primauté à l'égard d'enjeux spécifiques. Cogeco s'intéresse vivement à la santé et sécurité de ses employés, et elle a adopté les politiques nécessaires pour que son comité paritaire en santé et sécurité respecte ou surpasse la réglementation relative à la santé et sécurité en milieu de travail.

En tout temps, le comité paritaire travaillera à la résolution, à l'élimination sécuritaire ou au contrôle des risques en milieu de travail. Il se réunit au moins neuf fois l'an. Le comité paritaire voit notamment à ce que soient menées les inspections relatives à la santé-sécurité en milieu de travail, à l'identification des dangers et à l'évaluation des risques. Il examine les questions de santé et sécurité portées à son attention par les membres du personnel, ou sur la base de rapports d'accidents ou de blessures. Le comité paritaire fait ensuite ses recommandations pour améliorer la santé et sécurité au sein de l'organisation. Au besoin, le comité paritaire examine et révisé les politiques de santé et sécurité et les procédures de travail sécuritaires des entités déclarantes.



Performance en santé et sécurité

Le tableau suivant présente le nombre et le taux de fréquence des accidents invalidants survenus chez Cogeco Câble Canada et CSR au cours des exercices 2012 et 2013. Un accident invalidant (ou une blessure invalidante) est une blessure, un accident ou une maladie du travail provoquant une absence du travail dont la durée excède le jour ou le quart de travail pendant lequel il est survenu, ou pour lequel on doit modifier la tâche de l'employé. Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) utilise le même indicateur pour produire les statistiques des employeurs relevant de la compétence fédérale, offrant ainsi une solide base de comparaison. Il existe 16 secteurs industriels distincts relevant de la compétence fédérale, dont les Communications. Les données les plus récentes présentées par RHDC sont de 2007 www.travail.gc.ca/fra/sante_securite/pubs_ss/ateccf.shtml.

	COGECO CÂBLE CANADA		CSR	
	Ex.2012	Ex.2013	Ex.2012	Ex.2013
Nombre d'accidents invalidants	49	36	0	0
Taux de fréquence d'accidents invalidants *	2,29	1,64	0	0

* Le taux de fréquence d'accidents invalidants reflète le nombre d'accidents invalidants survenus par 200 000 heures-personnes.

En s'établissant à 1,64, notre taux de fréquence a beaucoup diminué chez Cogeco Câble Canada au cours de l'exercice 2013, soit de 27 % en comparaison de l'exercice 2012. Notre taux est inférieur à celui de 2,13 des employeurs relevant de la compétence fédérale, bien qu'il soit supérieur au taux de fréquence du secteur des Communications (0,82). Au cours de l'exercice 2013, nous avons changé de méthodologie pour assurer le suivi des journées de travail perdues en raison des blessures ou maladies du travail. Auparavant, nous ne tenions compte que des journées perdues pendant l'exercice en cours. Puisque l'absence d'un employé peut chevaucher deux exercices, les journées perdues de l'exercice 2013 tiennent aussi compte des blessures ou maladies du travail de l'exercice en cours ou de l'exercice 2012. Cela reflète plus adéquatement l'impact des blessures graves. Le nombre cumulatif de journées perdues au cours de l'exercice 2013 est de 492, pour un taux de sévérité de 22,45 jours par 200 000 heures-personnes. Les journées perdues sont exprimées en journées de travail, débutant le lendemain de l'occurrence. Tant pour CSR que pour Cogeco Câble Canada, aucun décès ou maladie du travail n'a été enregistré au cours des exercices 2012 et 2013.

Cogeco Câble Canada a aussi commencé à suivre de façon plus détaillée, pendant l'exercice 2013, les accidents évités de justesse et les accidents du travail causant de la douleur ou nécessitant les premiers soins ou la consultation d'un médecin, sans pour autant entraîner de perte de temps ou demander une modification de la tâche. Le taux de fréquence pour les accidents de cette nature est de 3,83 pour l'exercice 2013. Le taux global pour tous les types d'accidents déclarés au cours de l'exercice 2013 est de 5,47.

Au cours des dernières années, nous avons porté une grande attention à l'offre de formation en santé et sécurité à nos employés. Par exemple, au cours des exercices 2012 et 2013, la Société a offert 3 938 heures de formation de cette nature, couvrant des sujets allant du travail en hauteur aux inspections du milieu de travail, à la sécurité des chauffeurs, à l'ergonomie et à la sécurité générale dans un environnement de bureau, pour n'en nommer que quelques-uns. Ceci représente une moyenne de 1,4 heure de formation par employé.

Diversité et égalité des chances

Nous croyons fermement que la diversité est un actif essentiel dans la performance de notre organisation. Nous nous engageons à offrir à tous des chances égales, sans égard aux différences culturelles ou individuelles. Nous nous efforçons de former des équipes qui reflètent les différents profils et antécédents des clients et des collectivités que nous desservons, croyant fermement que cela distingue Cogeco de ses concurrents et contribue à notre image d'excellence.

Nous avons marqué des progrès constants dans les différentes initiatives adoptées pour renforcer notre capacité d'attirer et d'assurer le développement de ressources de talent, notamment par nos stratégies, programmes et pratiques de ressources humaines mis en œuvre dans le cadre du plan triennal d'équité en emploi de Cogeco, couvrant les exercices 2011 à 2013.

Les partenariats que nous avons élaborés avec des organisations spécialisées accroissent notre visibilité, en tant qu'employeur engagé à offrir un milieu de travail plus inclusif, témoignant aussi des efforts que nous sommes prêts à déployer dans l'atteinte de nos objectifs. L'éveil, la communication, la volonté de contribuer et l'habilitation de nos ressources sont autant d'éléments clés de notre succès.

Des efforts constants sont aussi déployés pour accroître la représentation des femmes dans les postes de haute direction. Un réseau formel de femmes (directrices principales, vice-présidentes de plusieurs entités de Cogeco) a été créé par la présidente et chef de la direction de Cogeco Câble Canada. Ce réseau se réunit six fois par an pour favoriser le partage des meilleures pratiques, le transfert de connaissance, la collaboration entre les services, les plans de carrière, l'augmentation du nombre de femmes dans notre organisation, etc. Cette initiative du leadership a été bien reçue de tous les membres, puisqu'elle démontre la volonté de la haute direction de créer un forum où les personnes peuvent partager leurs idées et contribuer à l'édification d'une organisation plus diversifiée. Cette initiative est également considérée comme un vecteur de développement du leadership.

Cogeco Câble Canada est devenue une nouvelle unité autonome en août 2013, dotée des pleines responsabilités des activités de câblodistribution canadiennes. Louise St-Pierre a été promue au poste de présidente et chef de la direction de Cogeco Câble Canada. Au même moment, deux autres femmes ont été promues au rang de vice-présidentes, l'une à titre de vice-présidente, affaires juridiques et chef de la protection des renseignements personnels, l'autre au poste de vice-présidente, marketing et développement de produits, au sein de l'organisation de Louise St-Pierre.

REPRÉSENTATION DES FEMMES À DES POSTES DE HAUTE DIRECTION* CHEZ COGECO		
Genre	Nombre	Pourcentage de représentation
Hommes	17	65 %
Femmes	9	35 %

* Postes de VP et plus élevés

Formation et éducation

Nous estimons nos employés et nous souhaitons faire partie de leur développement professionnel. Les superviseurs sont responsables de la gestion des exigences en matière de formation de leurs employés et des budgets afférents. Chaque employé établit ses objectifs de performance avec son superviseur et ils s'entendent mutuellement sur les programmes de formation qui pourraient s'avérer nécessaires. La formation est entièrement défrayée par les entités déclarantes et dispensée pendant les heures de travail.

Au rythme où les nouveaux produits et services sont mis en œuvre, nous tenons à nous assurer que la formation adéquate sera offerte. Au Québec, nous adhérons à la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* et nous consacrons au moins 1 % de notre masse salariale annuelle à la formation de nos employés.

Nous offrons également un programme d'aide à la formation continue. Ce dernier a pour objectif d'aider les employés à développer les compétences et les connaissances nécessaires à l'exercice de leurs fonctions actuelles et futures au sein de l'entreprise. Le programme soutient financièrement les initiatives de perfectionnement de l'employé qui suit à cette fin des cours dispensés hors des heures de travail. Le programme rembourse 90 % des frais de l'employé associés à tout cours ou programme menant à un diplôme ou à un certificat, suivi auprès d'une institution d'enseignement accréditée.

Autres programmes

Le programme d'agent à domicile de Cogeco, lancé au cours de l'exercice 2009 pour nos représentants du service à la clientèle, offre plus de souplesse et un meilleur équilibre travail/famille, puisque ces agents

travaillent de la maison. Au cours de l'exercice 2013, 55 représentants du service à la clientèle travaillaient depuis la maison, en comparaison de 40 au cours de l'exercice 2011. Ce programme profite aussi à l'environnement puisqu'il élimine les émissions de GES associés à l'utilisation d'un véhicule pour se rendre au travail. Nous sommes heureux d'offrir cette souplesse à nos représentants du service à la clientèle et nous entendons poursuivre le développement de ce programme au cours de l'exercice 2014 et par la suite.

Les employés de CSR profitent d'une politique interne de télétravail qui leur permettent d'opter pour cette formule lorsqu'il existe la possibilité d'accroître ainsi leur performance, de réduire les déplacements de navettage et de produire des économies pour l'organisation, tout en répondant aux besoins des clients.

Sustainable Kingston gagne le Prix Star de TVCOGECO

Sustainable Kingston a remporté le Prix Star 2012 de TVCOGECO dans la catégorie « Impact communautaire ». TVCOGECO et Sustainable Kingston ont débuté leur partenariat en 2011 pour informer le public et l'engager à participer au programme Sustainable Kingston. Cette entente s'est traduite par la réalisation de deux saisons de séries de courts documentaires, par la participation à des événements publics, ainsi que par une présentation publique et un stand d'exposition au premier Forum annuel Sustainable Kingston, tenu en janvier 2012. La deuxième série de documentaires a été diffusée en 2012-2013 dans le cadre du magazine télé *K-Town Source*. Une nouvelle série est entrée en ondes à l'automne 2013.



Collectivités

Dès nos tout débuts comme entreprise familiale à Trois-Rivières, il y a plus de 50 ans, nous avons été près des collectivités. Les territoires desservis par Cogeco Câble Canada sont situés à l'extérieur des grands centres urbains du Québec et de l'Ontario,



Événement à guichet fermé pour Jane Goodall !

19 septembre 2012

Cogeco a aidé BurlingtonGreen à inviter Jane Goodall à Burlington par la commandite de deux événements. Cette invitée toute spéciale a pris la parole à l'*Imprints Youth Environmental Conference*, ainsi qu'à la célébration des *Eco Awards* de BurlingtonGreen. Le premier événement présentait des ateliers pour habiliter les jeunes environmentalistes à entrer en action pour sauver la planète, tandis que le second soulignait les grands efforts déployés localement par les personnes, entreprises et groupes gouvernementaux pour créer un monde de demain propre et en santé. Chacun des événements a attiré 600 étudiants.

constitués principalement de banlieues, de centres régionaux et de collectivités rurales. Depuis les débuts, nous avons contribué de façon importante au développement social et économique des collectivités couvertes par notre réseau de télécommunications. Fidèles à nos valeurs, notre appui aux collectivités s'est élargi et c'est avec enthousiasme que nous continuerons à nous y investir au cours des prochaines années.

Approche de gestion et politiques

Cogeco Câble Canada appuie ses collectivités de plusieurs façons : dons en argent, commandites, dons en services et promotion d'activités, d'événements et de causes grâce à la portée de télédiffusion de TVCOGECO. Au cours des exercices 2012 et 2013, les dons en espèces des entités déclarantes ont totalisé 3,5 millions \$. Nous soutenons particulièrement les initiatives associées à la santé, au bien-être, ainsi qu'aux secteurs de la culture et de l'éducation. Tous les événements et activités que nous encourageons doivent appuyer une cause sans but lucratif et les organisations qui les parrainent doivent être des organismes de bienfaisance enregistrés. Les groupes politiques et religieux et les institutions sont exclus.

DONS ET COMMANDITES	Ex.2012	Ex.2013
Commandites	486 000 \$	516 000 \$
<i>Incluant un montant offert aux Chambres de commerce de :</i>	70 000 \$	66 690 \$
Dons	1 089 000 \$	1 400 000 \$
TOTAL	1 575 000 \$	1 916 000 \$

La responsabilité des relations avec la collectivité relève de la vice-présidente, programmation et relations avec les communautés. Des coordonnateurs régionaux des relations avec les communautés sont en poste au Québec et en Ontario.



Fondation du Memorial Hospital

Le 26 juin 2012, Cogeco a fait un don de 408 600 \$, en espèces et en nature, sous la forme des services de TVCOGECO, à la Fondation Joseph Brant du Memorial Hospital qui offre une grande gamme de services à la collectivité de Burlington depuis 50 ans.

De gauche à droite : Anissa Hilborn, présidente, Fondation Memorial Hospital; Mario Joannette, VP Affaires publiques, Memorial Hospital; Glenda Lloyd, Brian Torsney, président du conseil, Fondation Memorial Hospital; Louise St-Pierre, Claudette Paquin, Brent Scowen et Tim Caddigan.

TVCOGECO : multiplicateur de visibilité

TVCOGECO, notre service de télévision communautaire unique, représente un complément puissant à nos activités de dons et commandites, offrant une grande visibilité aux activités et aux intérêts communautaires locaux.

Elle est vouée à la couverture en profondeur des personnes, endroits, événements et enjeux locaux qui intéressent chacune des collectivités desservies par TVCOGECO au Canada. TVCOGECO est financée selon un pourcentage des revenus bruts de câblodistribution déterminé par règlement.

Au Québec et en Ontario, 36 stations travaillent à la production d'environ 12 000 heures de programmation locale par année. Ces stations couvrent les événements sportifs, la politique, les festivals, les nouvelles, les affaires et les enjeux sociaux. Au cours de l'exercice 2013, elles ont aidé à amasser plus de 6,8 millions \$ pour des groupes et des organisations caritatives de la collectivité par l'entremise d'encans télévisés, de téléthons et d'autres événements de collecte de fonds. Les slogans de TVCOGECO, « C'est vous » au Québec et « *Truly local television* » en Ontario, traduisent réellement sa mission. Parmi les auditeurs sondés, 94 % croient que le service ajoute de la valeur dans leur collectivité et 47 % ont identifié TVCOGECO comme un facteur de rétention envers Cogeco Câble Canada.

TVCOGECO : développer les talents

La production des émissions de TVCOGECO est un effort de la collectivité, car elle engage la participation de Cogeco Câble Canada et de plusieurs bénévoles



Être bénévole chez TVCOGECO

Lucas Chittick, de Peterborough, en Ontario, a commencé à œuvrer bénévolement chez TVCOGECO alors qu'il étudiait à l'école secondaire. Avec l'accès aux équipements et la formation offerte par les employés, Lucas a rapidement excellé et maîtrisé plusieurs fonctions dans des productions en studio et sur le terrain. Il a même produit ses propres projets, en plus de profiter de son expérience et de ses nouvelles compétences pour étoffer sa demande d'admission aux études postsecondaires. Lucas est actuellement inscrit au programme de production radio et télé du Niagara College. À sa dernière année d'école secondaire, Lucas a été choisi pour prononcer le discours d'adieu et il a reçu le Prix du conseil municipal de la ville de Peterborough pour son engagement dans la collectivité – par l'entremise du rôle qu'il joue chez TVCOGECO.

et étudiants. Les producteurs, qui sont nos employés, dirigent les activités de plusieurs bénévoles de la collectivité très bien formés qui offrent leur temps pour présenter les gens, les endroits et les événements qui marquent les collectivités. Au cours de l'exercice 2013, une moyenne d'environ 1 000 bénévoles, ainsi que 70 étudiants en stage de programme

d'enseignement, ont participé à la production de contenu pour TVCOGECO.

TVCOGECO offre ainsi d'excellentes occasions aux bénévoles, jeunes et moins jeunes, de vivre l'expérience de la production télé. Parfois, l'expérience se transforme en passion et se traduit éventuellement en carrière.

Cogeco offre les installations, les équipements et le personnel expert pour rendre cette expérience éducative et enrichissante. Être bénévole chez TVCOGECO est une excellente occasion d'apprendre le fonctionnement des médias. Ces bénévoles deviennent animateurs en ondes, opérateurs de caméra, monteurs, réalisateurs et producteurs. Ils travaillent avec des équipements de diffusion modernes et profitent non seulement d'une formation en télévision, ils en apprennent aussi beaucoup sur les collectivités dans lesquelles ils vivent.

Promouvoir le développement durable

TVCOGECO produit et diffuse une grande variété d'émissions télé qui reflètent les intérêts des collectivités locales. On y diffuse plusieurs téléthons et événements de levée de fonds, ainsi que des émissions portant sur une vaste gamme d'enjeux sociaux et environnementaux, souvent fondées sur les expériences locales et sur les réalisations de la région. Par exemple, TVCOGECO de North Bay couvre régulièrement les enjeux relatifs aux préoccupations sociales et environnementales, et notamment : le nautisme responsable contre les espèces envahissantes, la récupération des piles, l'utilisation responsable des grands espaces, les affaires autochtones, la criminalité de rue, l'utilisation de la force par la police, le mouvement *Idle No More* et d'autres encore. À Windsor, nous avons produit plusieurs topos pour notre émission *Plugged In* sur l'intimidation, l'homosexualité et les droits des gai(e)s, la justice sociale et la pauvreté. Dans la région de Brockville/Smith Falls, nous avons produit des émissions avec un organisme environnemental local, nommé Sustainable North Grenville. À Niagara, le



**Wake up
Canada**
with **David Suzuki**

Available on
COGECO VOD
Channel 602

TVCOGECO

Wake up Canada

TVC Windsor a été l'hôte de *Wake Up Canada with David Suzuki*, en direct le 25 avril 2013 à 10 h 00 du matin. David Suzuki et deux jeunes environmentalistes se sont adressés à 7 000 étudiants réunis au WFCU Centre. L'émission a été diffusée à la grandeur de l'Ontario sur TVCOGECO et sur Rogers TV, en plus d'être disponible sur VSD TVCOGECO.

personnel a produit un total de 43 nouvelles sur des sujets sociaux ou environnementaux qui ont été diffusées dans le cadre de l'émission *The Source*, entre septembre 2012 et août 2013.

À propos de ce rapport

Portée

Les données et les activités décrites dans le présent rapport couvrent la période de 24 mois courant du 1er septembre 2011 au 31 août 2013.

Toutes les données décrivent nos activités de câblodistribution au Canada et de Cogeco Services Réseaux, à moins d'indication contraire. Toutes les données ont été calculées selon les protocoles établis par la Global Reporting Initiative (GRI), à moins d'indication contraire.

Ce rapport a été diffusé sur le site web de la Société le 14 janvier 2014.

Contenu

Les décisions à l'égard du contenu de ce rapport ont été prises en comparant les indicateurs clés de performance internes, révisés régulièrement par la direction, et ceux de la Global Reporting Initiative (GRI 3.1.), en plus des renseignements provenant du dialogue avec les parties prenantes, à la fois formel et informel. Le choix final des indicateurs clés de performance a été déterminé par le processus de dialogue avec les parties prenantes détaillé dans ce rapport, selon l'impact des indicateurs sur l'organisation et leur valeur auprès des parties prenantes.

Puisqu'il s'agit de notre deuxième rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise, nous avons fourni des données comparatives lorsque disponibles et nous continuerons à faire état des progrès dans les prochaines éditions, que nous comptons publier à tous les deux ans. La Société croit que l'information contenue dans ce rapport est exacte. Ce rapport a été soumis à un audit interne formel, afin d'évaluer le caractère raisonnable d'ensemble des données qui y sont publiées, aucune vérification externe n'a été réalisée.

Niveau d'application GRI

Selon le contenu du présent rapport et notre compréhension des lignes directrices, protocoles et indicateurs GRI, nous déclarons qu'il s'agit d'un rapport de niveau B. Cette mention n'est pas une évaluation de notre performance, ni de la mise en application de nos initiatives de responsabilité sociale d'entreprise.

GRI content index

L'index de contenu GRI se trouve à la page 46 de ce document.

Format

Ce document n'est disponible qu'en format PDF. Il a été conçu de façon à en faciliter la référence. Les lecteurs peuvent en télécharger des sections particulières ou le rapport dans son entier.

Contact

Nous avons hâte de prendre connaissance de vos idées. Pour tout commentaire, question ou suggestion sur ce rapport, veuillez communiquer avec nous à : CSR-RSE@cogeco.com.

Renseignements additionnels

Visitez cogeco.ca pour :

- **Rapport RSE 2011 (Rapport RSE précédent)**
- **Code d'éthique du Groupe Cogeco**
- **Rapport annuel 2013**
- **Rapport annuel 2012**
- **Notice annuelle 2013**
- **Notice annuelle 2012**

Visitez sedar.com pour :

- **Circulaire de sollicitation de procurations par la direction 2013**
- **Circulaire de sollicitation de procurations par la direction 2012**

Illustrations

Ce sont les visages souriants d'employés de Cogeco qui illustrent les pages thématiques de ce rapport. À l'automne 2013, les employés ont été invités à une séance ouverte de photos, dans nos trois principaux bureaux. C'est ainsi que Pierre-Yves St-Onge, talentueux photographe de TVCOGECO, a pris en photo près de 100 employés ayant choisi de participer à ce projet.



Merci à tous les employés participants de Cogeco Câble Canada, des bureaux de Trois-Rivières, Burlington et Montréal, et de Cogeco Services Réseaux, à Toronto.

INDEX GRI

Le Rapport 2013 sur la responsabilité sociale d'entreprise de Cogeco Câble inc. a été préparé selon les lignes directrices G3.1 de la Global Reporting Initiative. Il s'agit d'un rapport de niveau B, contenant des renseignements sur 38 indicateurs. L'exigence minimale est de 20 indicateurs.

SUJET	INDICATEURS GRI	PAGE(S)
Stratégie et analyse	1.1 – 1.2	6-9
Profil de l'organisation		
• Description de l'organisation	2.1 – 2.9	4-6
• Prix	2.10	21, 31
Paramètres du rapport		
• Profil du rapport	3.1 – 3,4	44
• Périmètre du rapport	3.5 – 3.11	3, 8, 27, 44
• Index GRI	3.12	45-46
• Processus de vérification	3.13	8
Gouvernance, engagements et dialogue		
• Gouvernance	4.1 – 4.10	9-12
• Engagement envers les initiatives externes	4.11 – 4.13	12, 17, 34
• Dialogue avec les parties prenantes	4.14 – 4.17	7-8
Indicateurs économiques		
• Performance économique	EC1, EC2, EC3	14-17, 34, 37-38
• Présence sur le marché	EC6, EC7	16-17
• Impacts économiques indirects	EC9	15-17, 22, 36, 41-43
Indicateurs sociaux		
• Emploi	LA1*, LA2*	16, 37
• Relations entre la direction et les salariés	LA4	37

* Partiellement couvert

INDEX GRI (suite)

SUJET	INDICATEURS GRI	PAGE(S)
Indicateurs sociaux (suite)		
• Santé et sécurité au travail	LA6, LA7, LA8	38-39
• Formation et éducation	LA11	39-40
• Diversité et égalité des chances	LA13*	10-11, 39-40
• Droits humains	HR3	11-12, 36-37
• Non discrimination	HR4	37
• Corruption	SO3	11-12
• Politiques publiques	SO5*, SO6	12, 41
• Respect des lois	SO7, SO8	12
• Communication marketing	PR6, PR7	19, 22-24
• Responsabilité du fait du produit	PR8, PR9	19-20, 24
Indicateurs environnementaux		
• Énergie	EN3, EN4, EN5*, EN6, EN7*	24, 27-31, 40
• Biodiversité	EN12	33
• Émissions, effluents et déchets	EN16, EN17, EN20, EN22*, EN23*	27-31
• Produits et services	E N26*	24
• Respect des lois	EN28	34

* Partiellement couvert