

# Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise 2011

## Faits saillants de l'exercice 2011

Construction, au coût de **18 millions \$**, d'un centre d'opérations multifonctionnel de pointe à Trois-Rivières, au Québec

Mise en œuvre réussie de plusieurs initiatives de réduction de la consommation de carburant de la flotte de véhicules et des émissions de GES

Don de **1,6 million \$** à des œuvres de bienfaisance enregistrées, en plus des fonds de 3,0 millions \$ amassés par l'entremise de TVCOGECO

Atteinte des cibles de performance financière établies pour l'exercice 2011 et hausse du taux de dividende trimestriel

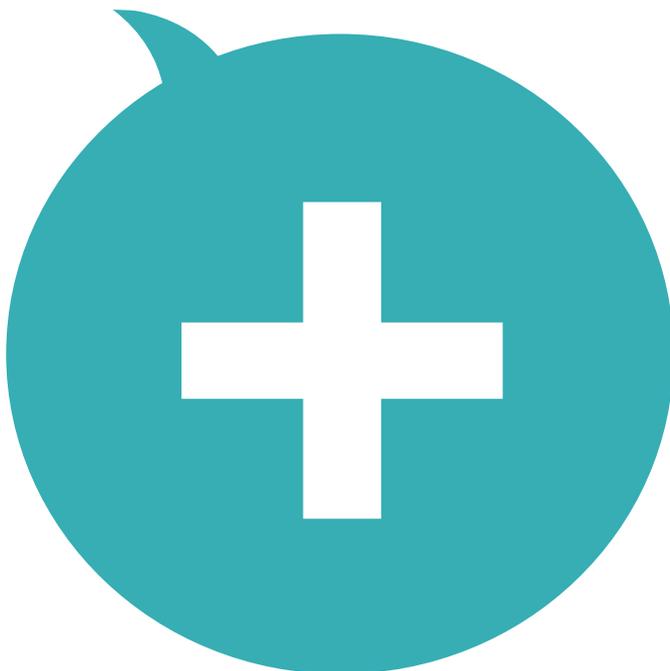
Investissements de **291,1 millions \$** en immobilisations afin d'améliorer et d'accroître les services offerts à nos clients

Obtention par nos centres d'appels du Prix de la plus grande satisfaction de la clientèle dans le secteur des télécommunications et de la télévision en Amérique du Nord du Service Quality Measurement Group

Plusieurs **prix** décrochés pour la qualité et la rapidité des services Internet en Ontario

Début du calcul des émissions de gaz à effet de serre (GES)

Emplois pour plus de **2 500 personnes** en équivalent plein temps



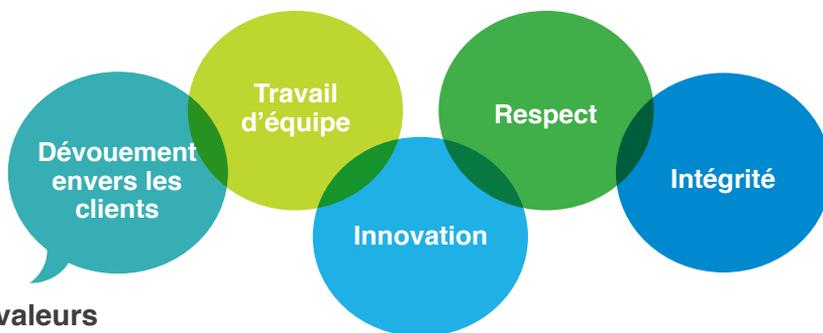
# Responsabilité sociale d'entreprise et gouvernance

Cogeco est très heureuse de présenter son premier rapport de responsabilité sociale d'entreprise. Selon la Global Reporting Initiative (GRI), l'autorité mondiale en la matière, la responsabilité sociale d'entreprise représente en fait « 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 ». Selon ce cadre de présentation de rapports, l'analyse de la performance d'une entreprise devrait porter sur les trois dimensions de la responsabilité sociale : économique, sociale et environnementale.

Selon notre compréhension des lignes directrices de la GRI, nous croyons que notre Société contribue déjà au développement durable dans plusieurs domaines clés. Appuyés par une 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.

La responsabilité sociale d'entreprise a été placée sous la gouverne du comité directeur de la responsabilité sociale d'entreprise, présidé par la première vice-présidente, Services résidentiels. Le comité est responsable du choix des indicateurs de performance clés et de l'établissement d'objectifs relatifs aux dimensions économique, sociale et environnementale de la responsabilité sociale d'entreprise. Ultimement, la responsabilité sociale d'entreprise est du ressort du conseil d'administration de Cogeco qui révisé à tous les trimestres les rapports sur la responsabilité sociale d'entreprise.

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.



## Nos valeurs

## Notre mission

Pour nos clients, la puissance de nos connexions.  
Avec nos clients, la force de nos relations.

# 01 Performance économique

**Le maintien d'une solide performance financière est essentiel à la poursuite de la croissance de notre Société. 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.**

Nous avons terminé l'exercice 2011 avec des résultats qui atteignaient, ou dépassaient, la majorité de nos objectifs. Stimulés par la croissance des unités de service, combinée aux locations d'appareils résidentiels associés à la forte croissance des clients du service de Télévision numérique, ainsi qu'aux hausses tarifaires entrées en vigueur en avril 2011 et au second semestre de l'exercice 2011, les produits d'exploitation provenant des activités au Canada ont augmenté de 8,7 % lors de l'exercice 2011 pour atteindre 1 188,9 millions \$. Le nombre total d'unités de service s'est élevé à 2 575 795 au Canada, en comparaison de 2 350 577, une hausse de près de 10 %, reposant sur une

importante hausse du nombre de clients des services de Télévision numérique, de Téléphonie et d'IHV.

## Valeur économique directe créée au Canada

Activités de Cogeco dans les secteurs résidentiel et petite entreprise pour l'exercice 2011 ainsi que celles de CDS.

	\$ CA
<b>Produits d'exploitation</b>	<b>1 188 889 000</b>
<b>Valeur économique distribuée</b>	
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>634 749 000</b>
<b>Païements aux fournisseurs de capitaux</b>	
- Intérêts	71 703 000
- Dividendes	34 494 000
<b>Impôts sur les bénéfices</b>	<b>69 432 000</b>
<b>Dons dans la collectivité et commandites*</b>	<b>1 569 000</b>
<b>Capitalisation consolidée totale</b>	
<b>Endettement</b>	<b>981 214 000</b>
<b>Avoir des actionnaires</b>	<b>1 061 045 000</b>

\* Ce montant est déjà intégré aux charges d'exploitation

# 02 Clients

**Notre engagement envers nos clients est l'une de nos valeurs essentielles et nous tenons à joindre l'action à la parole, à tous les jours, en ne visant rien de moins que l'excellence dans notre capacité de répondre aux besoins de nos clients résidentiels et affaires. Le maintien de nos centres d'appels à Burlington, en Ontario, et à Trois-Rivières, au Québec, où travaillent des employés embauchés localement, témoigne concrètement de notre engagement envers nos clients.**

Nous avons pour constante priorité de bien comprendre les besoins de nos clients et de découvrir les solutions qui leur conviennent vraiment. Pour la quatrième fois en cinq ans, notre engagement envers le service à la clientèle a mérité le prix décerné par le Service Quality Measurement Group (SQM). Il s'agit du prix le plus prestigieux et le plus reconnu en Amérique du Nord pour les centres d'appels. Ce prix reconnaît l'une de

nos réalisations dont nous sommes particulièrement fiers : l'atteinte de la plus grande satisfaction de la clientèle de tout le secteur des télécommunications et de la télévision. Tant nos produits et services que leurs conditions sont clairement établis et vérifiables par les clients. Nous nous engageons également à faire preuve de transparence envers nos clients à l'égard de nos pratiques de traitement des renseignements personnels.

Ceci est conforme à nos valeurs et à notre engagement à offrir un service à la clientèle respectueux et honnête.



# 03 Performance environnementale

**Nous croyons toujours que le secteur des télécommunications par câble a une faible incidence environnementale comparativement à bon nombre d'autres secteurs. Nous nous engageons néanmoins à réduire progressivement notre empreinte écologique dans le respect des collectivités où nous sommes présents et à atteindre un meilleur équilibre entre nos objectifs environnementaux et financiers.**

Notre engagement se traduit à la fois par notre désir d'être une entreprise citoyenne responsable et par la reconnaissance qu'une bonne gestion environnementale peut contribuer à notre performance financière, en aidant à réduire ou à contrôler certaines charges d'exploitation.

## Objectifs de réduction des GES

### Voyage par avion

Diminuer les voyages par avion de 10 % en 5 ans, sur la base des unités de service

### Installations

Diminuer la consommation énergétique de 2 % en 5 ans, sur la base des unités de services

### Véhicules

Diminuer les émissions totales des véhicules de 500 tonnes de CO<sub>2</sub> en 5 ans

## Émissions par catégorie

Activités de Cogeco dans les secteurs résidentiel et petite entreprise pour l'exercice 2011

Sources des émissions	Volume (tonnes CO <sub>2</sub> e)	%
Émissions directes (Catégorie I)	5 221	30 %
Émissions indirectes (Catégorie II)	7 995	44 %
Autres émissions indirectes (Catégorie III)	4 861	26 %
<b>Total</b>	<b>18 377</b>	<b>100 %</b>

\* Le volume de CO<sub>2</sub> est exprimé en équivalent CO<sub>2</sub>.

# 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 avons toujours été près de nos collectivités, depuis plus de 50 ans en fait, lorsque nous étions une entreprise familiale de Trois-Rivières, au Québec. Les territoires que nous desservons sont situés à l'extérieur des grands centres urbains du Québec et de l'Ontario, 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. Nous appuyons les collectivités de plusieurs façons : dons en argent, commandites, dons en nature et promotion d'activités, d'événements et de causes grâce à la portée de télédiffusion de TVCOGECO, notre service de télévision communautaire unique. Ce service représente un complément puissant à nos activités de dons et commandites, offrant une grande visibilité aux activités et aux intérêts communautaires locaux. Fidèles à nos valeurs, notre appui aux collectivités s'est développé et c'est avec enthousiasme que nous continuerons à nous investir au cours des prochaines années.

**Rapport 2011 sur la  
responsabilité sociale  
d'entreprise au :**  
[www.cogeco.ca/rse](http://www.cogeco.ca/rse)

