

Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise 2011

Table des matières

Mise en garde relative aux énoncés de nature prospective	P03
Profil	P04
Faits saillants de l'exercice 2011	P05
Message aux parties prenantes	P06
Responsabilité sociale d'entreprise et gouvernance	P07
Performance économique	P11
Clients	P14
Performance environnementale	P17
Performance sociale	P24
À propos de ce rapport	P30
Contact	P30
Index GRI	P31

Mise en garde relative aux énoncés de nature prospective

Certains des énoncés de ce rapport 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 à des événements anticipés, aux affaires, à l'exploitation, au rendement financier, à la situation financière ou aux résultats de Cogeco Câble. De manière plus précise, les énoncés concernant l'exploitation et le rendement économique futurs de la Société, ainsi que ses objectifs et stratégies, représentent des énoncés prospectifs. Ces énoncés sont fondés sur certains facteurs et hypothèses 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 objectifs et les stratégies de la Société pourraient également être modifiés. Les énoncés prospectifs sont aussi assujettis à certains facteurs, y compris les risques et incertitudes décrits dans la rubrique « Incertitudes et principaux facteurs de risque » du Rapport annuel de l'exercice 2011, qui pourraient faire en sorte que les performances réelles diffèrent considérablement des prévisions actuelles de Cogeco Câble. Ces facteurs comprennent des conditions comme l'évolution de la technologie, du marché et de la concurrence, les développements sur le plan des politiques gouvernementales ou de la réglementation, les conditions de l'économie en général, la conception de nouveaux produits et services, l'amélioration de produits et services et la mise en marché de produits concurrentiels offrant des avantages du point de vue de la technologie ou autre, dont bon nombre sont indépendants de la volonté de la Société. En conséquence, les événements et résultats futurs pourraient être bien différents de ce que la direction prévoit actuellement. La Société invite le lecteur à ne pas s'appuyer outre mesure sur les renseignements de nature prospective maintenant ou à quelque autre date. Bien que la Société puisse décider de le faire, rien ne l'oblige (et elle rejette expressément une telle obligation) à mettre à jour ni à modifier ces renseignements de nature prospective.

Profil

Cogeco Câble (www.cogeco.ca) est une entreprise de télécommunications qui se classe au deuxième rang en importance pour ce qui est de ses réseaux hybrides de fibre et câble coaxial en Ontario, au Québec et au Portugal. Grâce à ses réseaux bidirectionnels à large bande, Cogeco Câble fournit à sa clientèle résidentielle des services Audio, de Télévision analogique et numérique, d'Internet haute vitesse (« IHV ») ainsi que de Téléphonie. Au Canada, au 31 août 2011, la Société desservait 877 985 clients du service de Câble de base, 678 326 clients du service de Télévision numérique, 601 214 clients du service IHV et 418 270 clients du service de Téléphonie. Au 31 août 2011, au Portugal, Cogeco Câble, par l'entremise de sa filiale indirecte Cabovisão – Televisão por Cabo, S.A. (« Cabovisão »), desservait 255 777 clients du service de Câble de base, 164 580 clients du service de Télévision numérique, 162 436 clients du service IHV et 248 872 clients du service de Téléphonie.

Cogeco Câble fournit à sa clientèle commerciale des services de réseautage de données, d'applications d'affaires électroniques, de vidéoconférences et d'hébergement Web, d'Ethernet, de ligne privée, de voix sur IP, d'accès IHV, de stockage de données, de sécurité des données, de co-implantation, de gestion des TI, d'infonuagique et d'autres fonctions de communication évoluées.

Cogeco Câble se consacre à la satisfaction des besoins diversifiés de sa clientèle résidentielle et commerciale en matière de communication électronique, 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 attrayant; en offrant un service à la clientèle de qualité supérieure et en atteignant une rentabilité croissante. Les actions subalternes à droit de vote de Cogeco Câble sont inscrites à la Bourse de Toronto (TSX : CCA).

Le siège social de la Société est établi à Montréal.

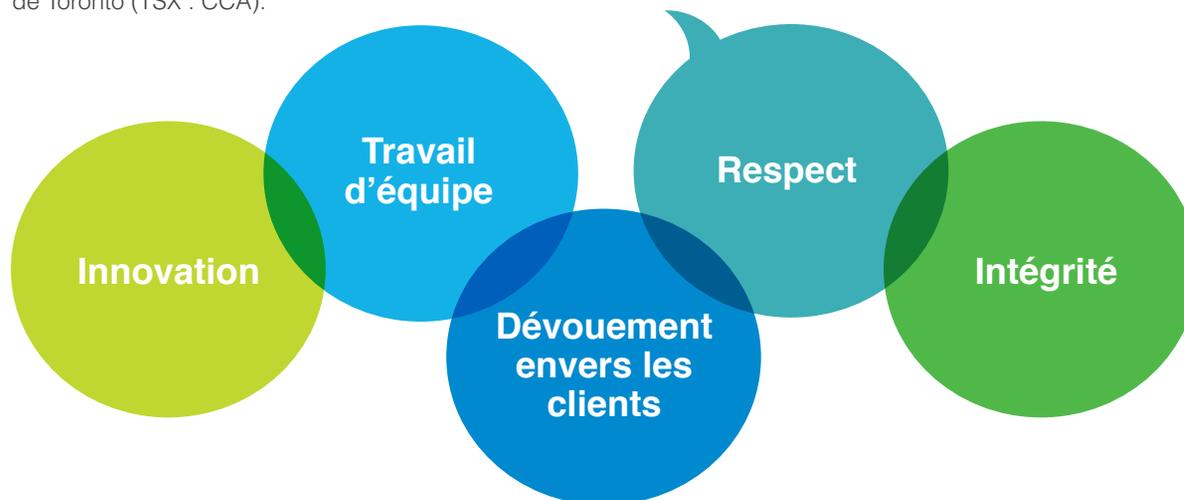
Les données et les activités décrites dans le présent rapport couvrent la période de 12 mois courant du 1^{er} septembre 2010 au 31 août 2011, soit (« l'exercice 2011 »).

À moins d'indication contraire, toutes les données présentées décrivent les activités de Cogeco dans les secteurs résidentiel et petite entreprise, à l'exclusion de Cogeco Data Services LP (« CDS »), de Quiettouch inc. (« Quiettouch »), de MTO Telecom inc. (« MTO ») et de Cabovisão.

Notre mission

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

Nos valeurs



Faits saillants de l'exercice 2011

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

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

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

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

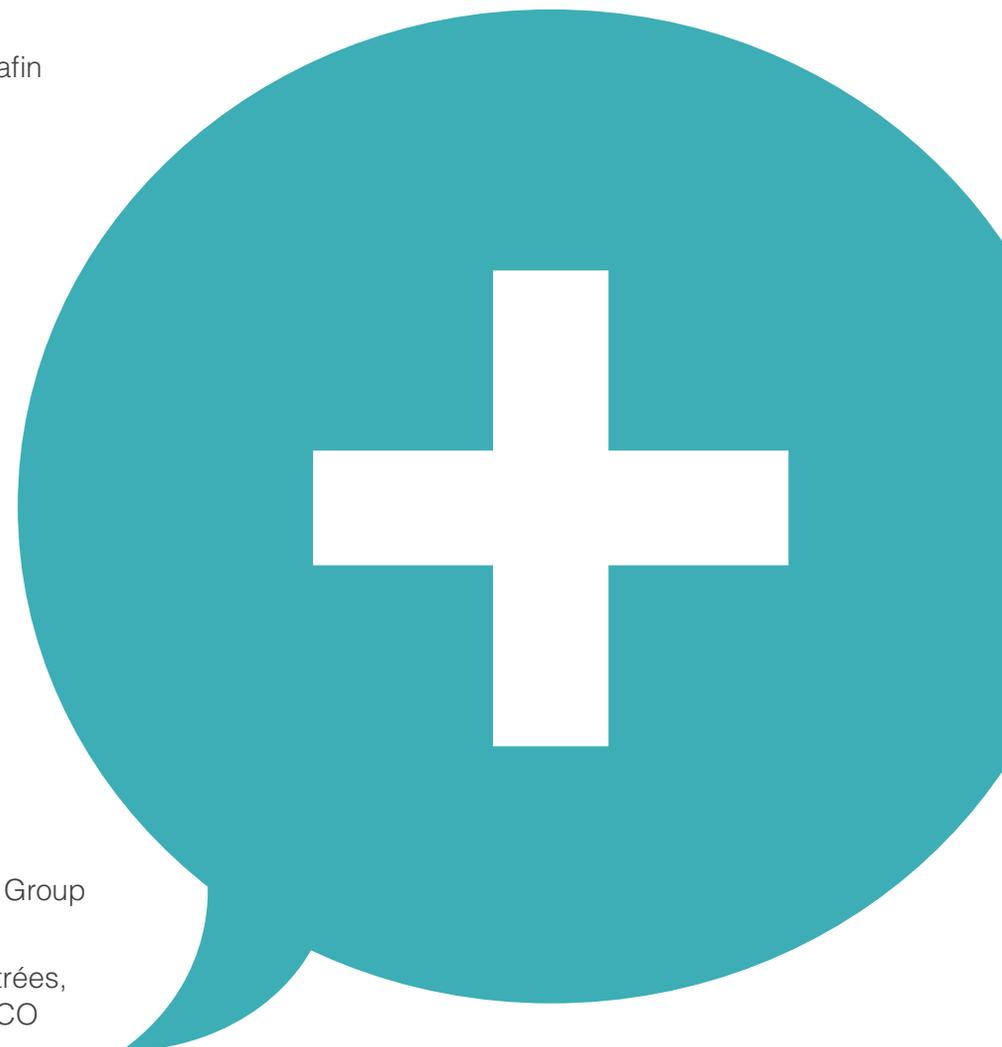
Plusieurs **prix** décrochés pour la qualité et la rapidité des services Internet en Ontario

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

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

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

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



Message aux parties prenantes

Nous nous sommes engagés, dans notre Rapport annuel 2011 aux actionnaires, à renforcer notre programme de responsabilité sociale d'entreprise. Nous avons également pris l'engagement de soumettre, en 2012, notre premier rapport de divulgation dans le cadre du Carbon Disclosure Project, une initiative internationale indépendante de divulgation d'information sur les changements climatiques, et notre premier rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise, réalisé selon les lignes directrices du programme mondial Global Reporting Initiative (GRI).

Le présent rapport souligne les progrès réalisés à ce jour en vue de respecter ces engagements :

- Ce document constitue notre premier rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise et il a été préparé selon les lignes directrices GRI 3.1;
- Nous mettons en œuvre, dans nos activités des secteurs résidentiel et petite entreprise, des indicateurs clés de performance qui permettront de mesurer notre efficacité en matière de responsabilité sociale d'entreprise pour les volets économique, social et environnemental;
- Nous avons mis en place un système de mesure de nos émissions de gaz à effet de serre (GES), une étape essentielle au dépôt de notre premier rapport au Carbon Disclosure Project.

Un nombre croissant de sociétés, au Canada et partout dans le monde, font état de leur performance en matière de responsabilité sociale d'entreprise, selon les lignes directrices de la GRI, et mesurent leurs émissions de GES. En faisant également de la sorte, nous prenons part à ce grand mouvement, tout en faisant preuve de transparence et d'un engagement actif envers ces enjeux essentiels.

Notre performance

Ce rapport offre un tour d'horizon complet de notre performance, en rendant notamment compte du succès de plusieurs de nos initiatives de diminution des GES émis par notre flotte de véhicules. Ces initiatives, et d'autres encore, se sont également traduites de façon positive dans nos résultats financiers de 2011. À l'avenir, nous travaillerons à établir l'équilibre approprié entre nos objectifs financiers et environnementaux. À cette fin, nous nous sommes déjà fixé des objectifs dans plusieurs domaines, dont nous suivons régulièrement le progrès.

Notre entreprise est profondément enracinée dans les centres urbains non-métropolitains et dans les régions rurales. Nous sommes pleinement conscients du rôle majeur que nous jouons dans le développement social et économique de ces collectivités que nous desservons. Notre contribution prend plusieurs formes : notamment les salaires et avantages sociaux, les emplois valorisants, les dons, les commandites et

la collaboration avec de nombreux organismes communautaires dans ces collectivités. Les sections de ce rapport portant sur la performance économique et sur la performance sociale offrent un aperçu de notre contribution à l'essor des collectivités locales, une information que nous sommes fiers de partager.

Nos clients sont extrêmement importants pour nous et assurer leur satisfaction demeure notre grande priorité. Au Canada, nos investissements en immobilisations ont totalisé 291,1 millions \$ en 2011. Financés à même notre bénéfice d'exploitation avant amortissement de 545 millions \$ au Canada, ils sont la preuve de notre engagement envers l'efficacité et l'excellence.

Perspectives

Au cours de 2012 et de l'année suivante, nous poursuivons la mise en œuvre de notre structure et de notre cadre de gestion de la responsabilité sociale d'entreprise, en plus de mettre l'accent sur l'atteinte de nos objectifs de réduction, notamment des émissions de GES et des déchets.

Nous vous invitons à nous faire connaître vos commentaires et c'est avec plaisir que nous vous ferons part de nos avancées dans notre prochain rapport.

Louis Audet

Président
chef de la direction

Jan Peeters

Président du conseil



Responsabilité sociale d'entreprise et gouvernance

Voici notre premier rapport de responsabilité sociale d'entreprise. Les données et les activités qui y sont décrites couvrent la période de 12 mois courant du 1^{er} septembre 2010 au 31 août 2011, à laquelle nous nous référons comme « l'exercice 2011 ».

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. 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 entreprise devrait porter sur les trois dimensions de sa responsabilité sociale : économique, sociale et environnementale. 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*

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, 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 opéré 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.

À moins d'indication contraire, toutes les données contenues dans ce rapport sont liées aux activités de Cogeco dans les secteurs résidentiel et petite entreprise. Nous prévoyons qu'une fois les indicateurs de performance clés entièrement implantés dans ces secteurs,

des indicateurs similaires pourront être utilisés par nos filiales CDS, Quiettouch et MTO au Canada et Cabovisão au Portugal. 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. Le tableau suivant présente quelques-uns des domaines clés dans lesquels la Société entend établir, et atteindre, certains objectifs associés à la responsabilité sociale d'entreprise, tout en y faisant des avancées positives à l'égard du développement durable.

Progresser dans l'atteinte de nos objectifs de responsabilité sociale d'entreprise

ÉCONOMIQUES	ENVIRONNEMENTAUX	SOCIAUX
<ul style="list-style-type: none"> - Créer de la valeur pour les actionnaires - Répondre aux besoins des clients - Élargir l'accès à nos services - Encourager l'innovation - Offrir des emplois de qualité - Contribuer au développement économique régional - Investir dans nos collectivités 	<ul style="list-style-type: none"> - Réduire l'utilisation de matériaux, d'énergie et d'eau - Mesurer et réduire nos émissions et nos déchets - Rendre nos produits et services plus efficaces sur le plan énergétique - Disposer de façon responsable des déchets électroniques - Respecter la réglementation environnementale - Protéger la biodiversité - Influencer les fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Offrir des emplois de qualité dans la collectivité - Offrir un milieu de travail sain et sécuritaire - Contribuer à la vitalité des collectivités locales - Assumer la responsabilité de nos produits et services - Protéger les renseignements personnels des clients - Respecter les droits de la personne

Gestion de la responsabilité sociale d'entreprise

Notre code d'éthique, initialement adopté en 2003, notre Politique environnementale, adoptée en 2009, ainsi que notre Politique de dons et commandites sont les éléments fondamentaux de notre cadre de référence en responsabilité sociale d'entreprise.

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. Ce comité, composé de hauts dirigeants, se réunit au moins une fois chaque trimestre. 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. Ultiment, 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.

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.

Cette année encore, Cogeco Câble s'est classée parmi les meilleures entreprises canadiennes sous le volet de la gouvernance, selon *The Report On Business Annual Corporate Governance Survey* du *Globe and Mail*.

Structure de gouvernance

Comités du conseil

Le conseil est responsable de la mise sur pied des comités du conseil et de la nomination des membres qui y siègeront ainsi que des qualités, 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.

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.

Chacun des comités présente généralement un rapport au conseil après chacune de ses assemblées.

Le conseil établit la rémunération des administrateurs d'après la recommandation du comité des ressources humaines. La rémunération des hauts dirigeants est principalement déterminée en fonction de critères de rendement économique. Il est opportun de privilégier le principe de la rémunération au rendement allié à une démarche prudente en matière de gestion des risques, étant donné le marché très concurren-

tiel sur lequel la Société exerce ses activités, dans le contexte de son objectif de croissance rentable. Les critères de rendement sont : l'apport et les compétences du dirigeant et les résultats de l'entreprise.

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 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. M. Louis Audet, qui est le président et chef de la direction de la Société et le fils de M. Henri Audet, l'actionnaire de contrôle indirect de la Société, n'est donc pas considéré comme un administrateur indépendant. 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 fait des recommandations au conseil sur le nombre approprié de membres du conseil, les compétences et les aptitudes que l'ensemble du conseil et chacun des administrateurs devraient posséder dans le contexte de l'entreprise et des affaires de la Société et établit les compétences, les aptitudes et les qualités que le comité des ressources humaines devrait rechercher 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.

Sauf décision à l'effet 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 à certaines personnes, notamment des administrateurs et des conseillers externes, de lui faire part de leurs observations et de leurs suggestions et, ce faisant, il 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 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. 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. En 2011, l'orientation du questionnaire était différente, comportant de nombreuses questions axées sur la stratégie d'affaires et en matière d'exploitation, le leadership et la rémunération de la direction, la stratégie et la planification financières, la gestion des risques, les relations externes et la gouvernance.

À chaque année, le comité d'audit du conseil révisé la politique de gestion des risques et les progrès réalisés, notamment au chapitre de la définition, de l'évaluation, du contrôle, de l'atténuation et de la surveillance des risques et la présentation de l'information pertinente. Le processus d'évaluation des risques prend en compte les risques économiques, environnementaux et sociaux. De plus, les risques financiers sont évalués chaque trimestre.

Code d'éthique

COGECO a adopté en 2003 un **code d'éthique** (le « Code ») qui 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 de la Société. Le Code s'applique à tous les administrateurs, dirigeants, employés, représentants et mandataires de la Société et de ses filiales, de même qu'aux personnes qui agissent comme consultants ou sous-traitants de la Société et de ses filiales, en particulier dans le cadre de leurs rapports contractuels avec la Société et ses filiales.

Le Code est perfectionné et mis à jour de temps à autre par le conseil, suivant la recommandation du comité de gouvernance de la Société. Des modifications importantes y ont été apportées en 2010. Le Code intègre désormais la politique de dénonciation qui était auparavant une politique autonome. Depuis juillet 2010, les employés des sociétés et des entreprises qui font partie du groupe COGECO ainsi que les consultants, les sous-traitants et les autres représentants de COGECO peuvent signaler les violations possibles du Code ou leurs préoccupations au sujet de questions de comptabilité ou d'audit au

moyen d'une ligne téléphonique confidentielle et anonyme destinée aux plaintes en matière d'éthique au Canada et au Portugal et d'un site Web. Cette ligne téléphonique est exploitée par un fournisseur spécialisé externe qui est indépendant du groupe COGECO. Les nouvelles parties du Code expliquent la marche à suivre pour signaler une violation du Code et la manière dont l'enquête sera effectuée.

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 à tous les employés du groupe COGECO d'assister à une séance de formation en ligne obligatoire qui portait sur les nouvelles modalités énoncées dans le Code et la marche à suivre pour signaler les violations de celui-ci. Depuis, chaque nouvel employé est tenu d'assister à cette séance de formation en ligne dès son embauche. En outre, la formation en ligne est désormais obligatoire pour tous les employés, tous les deux ans, comme formation d'appoint.

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@cogeco.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.

Principales parties prenantes

INTERNES

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

EXTERNES

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

Engagement envers certaines initiatives externes

Nous souscrivons et soutenons les initiatives et organisations suivantes :

- Global Reporting Initiative
- Carbon Disclosure Project
- Normes concernant les canaux communautaires de télévision par câble
- Normes et pratiques en matière de programmation des services de télévision payante, de télévision à la carte et de vidéo sur demande
- Fonds des médias du Canada
- Fonds pour l'amélioration de la programmation locale
- Fonds COGECO de développement d'émissions
- CPAC la chaîne d'affaires publiques par câble
- Association canadienne des femmes en communications

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.



Performance financière 2011

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.

Les charges d'exploitation ont augmenté de 4,6 % pour atteindre 634,7 millions \$. L'augmentation des charges d'exploitation est principalement imputable à la desserte d'unités de service additionnelles, au lancement de nouvelles chaînes HD et aux initiatives supplémentaires de marketing. La croissance des produits d'exploitation surpassant les augmentations des charges d'exploitation, le bénéfice d'exploitation

avant amortissement de l'exercice 2011 des activités au Canada s'est élevé à 545 millions \$, ou 14,1 %, par rapport à l'exercice précédent. La marge d'exploitation a aussi augmenté, passant à 45,8 %, comparativement à 43,7 % à l'exercice 2010, en raison des hausses tarifaires et de la croissance des unités de service.

Les mots d'ordre de l'exercice 2012 seront l'intégration des nouvelles acquisitions, 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 bonne croissance des produits d'exploitation et du bénéfice d'exploitation avant amortissement, propulsée par la hausse soutenue des unités de service.

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 2011, à l'adresse cogeco.ca.

Immobilisations et acquisitions

Notre solide performance au cours de l'exercice 2011 est grandement attribuable à notre capacité de renouvellement, d'amélioration de notre offre de produits et services et de satisfaction de nos clients. Parmi les principales initiatives technologiques ayant contribué à l'amélioration de notre offre de service, soulignons les premières phases, en 2011, de notre projet de migration numérique des forfaits analogiques. Cette migration nous permet d'utiliser plus efficacement notre bande passante afin d'offrir des services encore plus performants et diversifiés à nos clients. Ce projet est déjà complété dans plusieurs de nos territoires et il devrait en être de même, d'ici la fin de l'exercice 2012, dans la plupart des marchés que la Société dessert. Par ailleurs, le déploiement de la technologie DOCSIS 3.0 s'est poursuivi et un grand nombre de nos clients ont maintenant accès à un service Internet à très haute vitesse, parmi les plus rapides dans nos territoires. Les immobilisations consacrées à l'amélioration de nos produits et services au Canada se sont élevées à 291,1 millions \$ au cours de l'exercice 2011. Cet important investissement a été réalisé sans aide gouvernementale d'envergure, autre que les crédits d'impôt associés à la recherche et développement, pour un montant de 790 000 \$, et les crédits d'impôt fonciers associés à nos nouvelles installations de Trois-Rivières.

L'exercice financier 2011 s'est terminé avec deux acquisitions importantes dans le secteur des services de télécommunications pour moyennes et grandes entreprises. Les acquisitions de Quiettouch dans la grande région de Toronto et de MTO Telecom dans le Montréal métropolitain viendront renforcer CDS, notre filiale spécialisée en communications de données. Alors que Quiettouch permet à CDS d'élargir sa gamme de services aux entreprises, MTO permet à CDS d'étendre sa couverture géographique à la région métropolitaine de Montréal, une première pour notre Société.

Avantages économiques

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

* Ce montant est déjà intégré aux charges d'exploitation

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. 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. À preuve, le nouveau centre d'opérations de Trois-Rivières, construit au coût de 18 millions \$, qui a été conçu de concert avec une agence d'architecture locale et construit par une entreprise locale.

Les données du tableau ci-contre quantifient certaines de nos contributions, mais elles ne traduisent pas pleinement le rôle que nous jouons dans les collectivités locales. 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

Trois enjeux 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 leur collectivité et leur désir de voir plus d'avantages directs et indirects associés à notre



Prix de l'entreprise citoyenne

Pour Cogeco Câble, le fait d'agir en entreprise citoyenne lui a valu un prix qui souligne sa présence dans la collectivité et son soutien au programme d'embauche *Business Takes Action*, de l'organisme *Community Living Burlington*. Depuis 1994, nous collaborons avec cet organisme en offrant des occasions d'emploi. Grâce à ce partenariat, qui nous est cher, plusieurs personnes éprouvant des contraintes d'employabilité ont pu acquérir une expérience de travail et de la formation dans notre centre d'appels, comme dans nos services des Ressources humaines, de la Perception, du Crédit et du Courrier. Autant d'expériences qui les aident à faire des apprentissages et à développer leurs compétences. Ce prix reconnaît les efforts de Cogeco pour offrir un milieu de travail inclusif et ouvert, tout en soulignant son partenariat avec *Community Living Burlington*. Le programme *Business Takes Action* encourage les entreprises de tous les secteurs d'activité en Ontario à éliminer les barrières physiques et les attitudes négatives face à l'embauche de personnes affectées de handicaps.

présence. Ces trois enjeux sont d'une grande importance pour les parties prenantes locales :

- Le maintien des emplois locaux de représentants au service à la clientèle;
- L'accès à l'internet haute vitesse et de grande capacité;
- La plus grande disponibilité de solutions d'affaires concurrentielles.

Nous répondons aux attentes des parties prenantes sur ces enjeux, tel que l'illustrent les prix que nous avons reçus au cours de l'exercice 2011 dans plusieurs collectivités (voir la section Clients, en page 14), et notamment par les acquisitions d'entreprises décrites plus haut, qui augmentent grandement notre capacité de desservir les clients d'affaires.

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. Au cours de l'exercice 2011, plus de 80 % de nos nouveaux employés ont été embauchés dans les marchés locaux.

Nos centres d'opérations régionaux et nos centres d'appels sont situés à Burlington, en Ontario, et à Trois-Rivières, au Québec. 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 :

- Participation à la Grande fête de l'entraide, de la formation, de l'emploi et de l'entrepreneuriat;
- Affichage des postes dans de petites collectivités telles que Cacouna, Whitworth, Gespeg, Listuguj, Wendake, Wôlinakl, Betsiamites, Essipit, La Romaine, Mingan, Natashquan, Pakuashipi et Uashat-Maliothenam;
- Affichage à l'Université du Québec à Trois-Rivières et au Collège Laflèche.

En ce qui a trait à l'achat local, nos activités d'approvisionnement sont pour l'essentiel centralisées au siège social de Montréal. Pour l'exercice 2012, l'un de nos objectifs consiste à comprendre les pratiques de développement durable de nos fournisseurs clés et de déterminer là où certaines de leurs pratiques devraient être modifiées.

Positions à l'égard des politiques publiques et conformité

Cogeco Câble partage publiquement toutes ses positions à l'égard du développement des politiques du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Nous participons régulièrement aux délibérations publiques du CRTC, assistons aux audiences des commissions parlementaires, rédigeons des exposés de principes et émettons des communiqués sur les questions relatives, notamment, aux mesures d'urgence, à la propriété intellectuelle, au respect de la vie privée, à la protection des consommateurs, à l'intégration verticale des médias, etc. Nous ne prenons pas position sur les questions d'ordre général, mais exclusivement sur celles qui touchent la Société ou les intérêts de nos clients. Tous nos lobbyistes sont inscrits au Registre des lobbyistes.

Cogeco s'efforce 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. En 2011, Cogeco ne s'est vu imposer aucune amende pour infraction à toute loi ou statut important au Canada.



Grands déjeuners d'affaires COGECO
Solutions d'affaires

Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières

Partenariat d'affaires à Trois-Rivières

Cogeco Câble s'est associée à la Chambre de Commerce et d'Industries de Trois-Rivières (CCITR) en devenant le présentateur officiel des Grands déjeuners d'affaires Cogeco. Avec ses 915 membres, le CCITR est un important partenaire pour Cogeco Câble. Ce partenariat rehausse notre visibilité auprès des entreprises locales, tout en constituant un autre exemple de notre engagement envers la collectivité. En annonçant ce partenariat, Louis Audet, président et chef de la direction de Cogeco Câble, a mis l'accent sur le rôle de chef de file qu'exerce Cogeco Câble dans la collectivité : « Nous sommes une grande entreprise établie dans des secteurs périphériques et c'est ce qui fait notre force. Nous nous efforçons d'établir une relation personnalisée avec nos clients afin de répondre complètement à leurs besoins. Cette initiative correspond parfaitement à notre mission et elle traduit notre intention de nous rapprocher encore plus de nos clients. »

Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières



02 Clients

Offrir un service à la clientèle toujours plus efficace est de la première importance et nous ne visons rien de moins que l'excellence dans notre capacité de répondre aux besoins de nos clients résidentiels et affaires. 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. 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.



Approche de gestion et politique

Le respect des clients est l'un des principes qui soutient 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 ce principe 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.

La responsabilité directe du service à la clientèle résidentielle de Cogeco Câble au Canada incombe à la première vice-présidente, Services résidentiels. La responsabilité du service à la clientèle du secteur petite entreprise est sous le vice-président, Marketing et planification stratégique.

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. Afin de communiquer plus efficacement la compétence que nous avons développée à cet égard, l'excellence de notre

service à la clientèle a joué un rôle moteur dans la conception et dans le lancement de notre nouvelle image de marque et de notre nouvelle campagne publicitaire. Dévoilée au cours de l'exercice 2010, la signature publicitaire « Comment peut-on vous aider ? » illustre bien notre proximité unique avec nos clients. Elle a également contribué à l'importante croissance du nombre d'unités de service que nous avons connue, particulièrement au cours de l'exercice 2011. Lors de la cérémonie de remise des prix 2011 de la Cable Telecommunication Association of Marketing (CTAM), notre campagne publicitaire a remporté le *Silver Award* pour ses tactiques d'acquisitions et le *Bronze Award* pour son image de marque.



Et, 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. SQM réalise des études comparatives auprès

des clients ayant eu recours à un centre d'appel, en plus de sondages confidentiels réalisés auprès des employés des centres d'appels. Les critères du SQM sont fondés sur le fait qu'une solution ait été apportée à l'appel du client ainsi que sur la satisfaction

Prix décernés : Service Internet en Ontario

- Meilleur fournisseur Internet, lecteurs du *Burlington Post* (9^e année consécutive)
- Prix du meilleur fournisseur Internet, *Niagara Review* (3^e année consécutive)
- Meilleur service Internet, lecteurs du *Oakville Beaver* (9^e année consécutive)
- Meilleur fournisseur Internet, lecteurs du *Milton Canadian Champion*
- Prix du fournisseur Internet préféré, lecteurs du *Hamilton Spectator*
- Meilleur fournisseur de service Internet, lecteurs du *View Magazine*, sondage 2011 BEST OF GREATER HAMILTON
- Prix Diamant du Meilleur fournisseur de services Internet, lecteurs du *Hamilton News readers* (2^e année consécutive)
- Meilleur fournisseur Internet, lecteurs du *Flamborough Review*
- Fournisseur Internet Diamant, Prix du choix des lecteurs 2010, *Smiths Falls This Week*

d'ensemble de ce dernier à l'égard du centre d'appel et du représentant du service à la clientèle. 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.

Responsabilité du fait 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.

Afin de faire de l'Internet un environnement plus sécuritaire, nous offrons gratuitement à nos clients résidentiels une fonction de contrôle parental. Nos services de câble, 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.

Cette fonction permet 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, 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 80 % 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.

Prix d'appréciation des fournisseurs

L'équipe de Cogeco de Windsor, en Ontario, s'est affairée au cours des deux dernières années au branchement de plus de 200 nouveaux sites de fibre optique dans le secteur privé et dans la mise en œuvre de l'architecture de réseau de commutation multiprotocole par étiquette (MPLS). Le réseau MPLS relie des écoles, la Ville de Windsor, le Comté de Essex, le St. Clair College, l'Université de Windsor, ainsi que des hôpitaux et des succursales de bibliothèques à la grandeur du comté et au-delà. Sa technologie permet d'utiliser des applications de pointe : formation à distance et applications d'apprentissage par vidéo en ligne, systèmes d'information graphique (SIG) et accès aux équipes d'intervention en cas d'urgence, dont celles de la police, des services d'incendie ou des hôpitaux. Le réseau MPLS permet l'interconnexion de ces services entre eux pour offrir une capacité d'intervention instantanée en cas de désastres naturels où d'incidents terroristes, tout en facilitant le soutien technique à la nouvelle bibliothèque numérique qui vient tout juste d'être lancée. Le système rend également possible l'interconnexion entre l'École de Médecine dentaire Schulich, l'Hôpital régional de Windsor la ligne d'urgence numérique de l'Hôpital Hotel Dieu Grace et l'Institut for Diagnostic Imaging Research de l'Université de Windsor. L'achèvement du réseau a permis à la région Windsor-Essex de devenir l'une des régions les plus branchées au monde, les 7 Smartest Communities. Afin de souligner notre contribution à cette réalisation, nous avons reçu un Prix d'appréciation des fournisseurs de l'organisme Connecting Windsor-Essex.



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. C'est pourquoi nous avons adopté des mesures afin d'assurer que tout renseignement personnel fourni par nos clients soit maintenu confidentiel et utilisé exclusivement aux fins pour lesquelles il a été demandé.

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 et obligations relatives aux exigences minimales de protection des renseignements personnels confiés à Cogeco Câble. 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 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et par la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, ou « PIPEDA », selon son acronyme anglais. Notre politique adopte de façon explicite le format d'ensemble et les principes établis dans la Partie 1 de cette Loi.

Nous révisons nos 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 sur la protection de la vie privée en visitant cogeco.ca.

Nous surveillons constamment l'émergence de menaces potentielles à la sécurité de l'information et nous



travaillons à l'atténuation de tels risques. À cette fin, nous avons adopté une Politique sur la sécurité de l'information électronique afin de protéger l'accès aux données de nos clients.

Cogeco s'efforce 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. En

2011, Cogeco ne s'est vu imposer aucune amende pour infraction à toute loi ou statut d'importance dans la fourniture ou l'utilisation de nos produits et services.

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.



Approche de gestion et politique

Le respect de l'environnement constitue l'un des principes fondamentaux de notre Société et nous y adhérons dans toutes nos activités ainsi que dans nos relations d'affaires et avec les parties prenantes. Adoptée en 2009, notre politique environnementale poursuit quatre principaux objectifs :

- Assurer une utilisation plus efficace et plus responsable des ressources, y compris l'énergie, l'eau et les matières;
- Éliminer, réduire et contrôler la pollution et le gaspillage autant que possible;
- Améliorer continuellement les pratiques de façon à intégrer les meilleures pratiques mises en œuvre sur le marché en effectuant des analyses comparatives;
- Être un agent de changement en collaborant avec d'autres parties prenantes (partenaires, fournisseurs, clients, employés) dans la mise en œuvre coordonnée de pratiques responsables sur le plan environnemental.

La position la plus élevée au sein de l'entreprise ayant une responsabilité opérationnelle à l'égard de notre performance environnementale est celle de notre pre-

mière vice-présidente, Services résidentiels. Au cours de l'exercice 2011, les initiatives environnementales associées aux activités de Cogeco dans les secteurs résidentiel et petite entreprise se sont concentrées sur cinq objectifs clés :

- Mesurer nos émissions de GES;
- Diminuer notre impact sur l'environnement en fixant des objectifs de réduction d'émissions de carbone;
- Développer une politique et des pratiques d'approvisionnement vert;
- Promouvoir la sensibilisation à l'environnement à la grandeur de la Société;
- Organiser des activités de prévention de la pollution.

Nos activités et nos initiatives environnementales sont menées par des comités régionaux locaux, ou équipes vertes, qui contribuent à l'établissement d'une culture d'entreprise où prendre soin de l'environnement devient un réflexe, tant au travail qu'à la maison. Depuis quelques années, les équipes vertes sont à l'œuvre à Burlington, pour la région de l'Ontario, et, depuis 2010, à Trois-Rivières pour la région du Québec. Les membres de ces équipes proviennent de différents services et bureaux. Il s'agit de bénévoles, prêts à

consacrer leur temps au développement d'activités et d'initiatives qui diminuent l'impact environnemental de la Société. Un comité local de responsabilité sociale d'entreprise a été créé à notre siège social de Montréal en 2011.

Parmi les activités réalisées au cours de l'exercice 2011, on retrouve des efforts de réduction de notre empreinte carbone par l'entremise de campagnes de sensibilisation et de communication; la réduction du recours à certains biens de consommation, comme les bouteilles d'eau, les sacs de plastique et les contenants en polystyrène dans nos comptoirs de service; l'utilisation de produits d'entretien verts dans nos installations et la participation localement à plusieurs activités communautaires, dont le Jour de la Terre, Une heure pour la Terre, et la Journée mondiale sans voitures.

D'importants progrès ont été marqués dans l'atteinte de tous nos objectifs, et certaines de ces améliorations sont mesurées selon nos indicateurs clés de performance.

Énergie et carbone

L'impact environnemental de nos activités provient principalement des émissions de gaz à effet de serre (GES) associées à l'électricité qu'utilisent nos installations et au carburant consommé par notre flotte de véhicules. Les serveurs et les systèmes que nous utilisons dans l'exploitation de notre réseau fonctionnent en continu, 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Ce sont eux qui génèrent la majeure partie de nos besoins en électricité. 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'électricité et de carburant.

Inventaire GES

Nous avons mené notre deuxième inventaire d'émissions de GES au cours de l'exercice 2011. Pour effectuer ce calcul, nous avons utilisé l'outil fourni 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).



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

- Catégorie I – Émissions directes (carburant utilisé par notre flotte de véhicules : essence, diesel, propane, gaz naturel et éthanol)
- Catégorie II – Émissions indirectes (électricité)
- Catégorie III – Autres sources d'émissions indirectes (voyages d'affaires et flotte de véhicules des sous-traitants)

Les données suivantes comprennent la consommation de carburant de nos sous-traitants, de même que les voyages en train et par avion de nos employés. Nous avons évalué la consommation en carburant de nos sous-traitants selon les renseignements que nous possédons sur le nombre de véhicules que comptent leurs flottes, et sur la consommation moyenne par véhicule de la flotte de Cogeco Câble.

Les émissions de catégorie II, liées à l'électricité consommée dans nos installations, représentent 44 % de nos émissions totales. Environ 99 % de ces 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, l'énergie renouvelable la plus propre disponible. Nous étudions certains programmes qui nous permettraient de réduire notre consommation d'énergie en Ontario, ainsi que différentes façons de compenser les émissions de GES afférentes. Nous entendons déposer au cours de l'exercice 2012 un rapport dans le cadre du Carbon Disclosure Project.

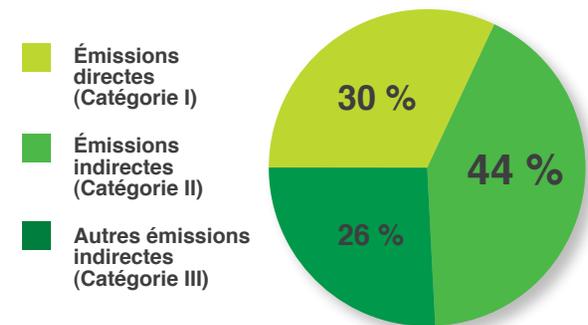
L'analyse des émissions par source indique aussi que la consommation de carburant de notre flotte de véhicules constitue notre plus importante source d'émissions, suivie des émissions associées aux flottes de véhicules des sous-traitants et de celles liées à nos voyages par avion ou en train.

Émissions de GES par catégorie :

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

Sources des émissions	Volume (CO ₂ e tonnes)
Émissions directes (Catégorie I)	5 521
Émissions indirectes (Catégorie II)	7 995
Autres émissions indirectes (Catégorie III)	4 861
Total	18 377

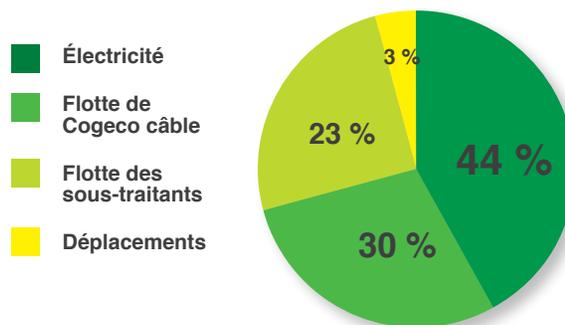
* Le volume de CO₂ est exprimé en équivalent CO₂.



Émissions de GES par source :

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

Source	Émissions (en tonnes de CO ₂ e)	Total des émissions (en %)
Installations		
Électricité – Ontario	7 984	43 %
Électricité – Québec	11	≤ 1 %
Sous total	7 995	44 %
Déplacements		
Voyages d'affaires – train	5	≤ 1 %
Voyages d'affaires – avion	598	3 %
Sous total	603	3 %
Flotte de Cogeco câble		
Véhicules – Ontario	3 616	20 %
Véhicules – Québec	1 905	10 %
Sous total	5 521	30 %
Flotte des sous-traitants		
Véhicules – Ontario	3 663	20 %
Véhicules – Québec	595	3 %
Sous total	4 258	23 %
Total	18 377	100 %



Objectifs de réduction des GES

Nous avons établi, au cours de l'exercice 2011, des objectifs dont nous pourrions mesurer l'atteinte dans l'avenir. Ces objectifs serviront 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 dans les secteurs résidentiel et petite entreprise.

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 service

Véhicules

Diminuer les émissions totales des véhicules de 500 tonnes de CO₂ en 5 ans

Notre performance sera mesurée sur la base des unités de service, afin que la progression puisse être suivie en utilisant une référence constante qui puisse également tenir compte de la croissance de nos activités.

Initiatives de réduction des GES

Les véhicules, à la fois les nôtres et ceux de nos sous-traitants, sont à la source de 53 % de nos émissions de GES. Avec l'aide de nos employés et de nos comités verts, nous avons réussi à mettre en œuvre plusieurs initiatives de réduction des émissions au cours des deux dernières années.

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 et en fait rapport depuis les 18 derniers mois. La cible de temps de marche au ralenti moyen est de 25 minutes pour les TAC et de 45 minutes pour les TAR.

Les TAR ont réduit leur temps de marche au ralenti quotidien moyen de 25 % et ont atteint leur objectif de réduction 25 % du temps. Les TAC ont pour leur part réduit leur temps de marche au ralenti moyen de 47 % et atteint leur objectif 63 % du temps. Cogeco continuera d'encourager ses équipes à diminuer leur temps de marche au ralenti, tout en poursuivant la mesure de cette donnée. Afin de réduire encore plus le temps de marche au ralenti des véhicules, nos équipes d'approvisionnement et d'opération étudient également des formes alternatives d'alimentation électrique pour les camions équipés d'élévateurs hydrauliques.

Réduction des minutes de marche au ralenti en 2011

	Techniciens affectés au réseau	Techniciens affectés à la clientèle
Réduction moyenne	25 %	47 %
Total	36 %	

Nous avons mis en œuvre plusieurs programmes pour faciliter l'atteinte de nos objectifs associés au temps de marche au ralenti, tels que le programme de batterie auxiliaire et le programme d'écoconduite.

Batteries auxiliaires

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 de réduire le temps de marche au ralenti des véhicules et les émissions de GES puisque certaines tâches peuvent être réalisées sans que le moteur ne tourne.

Nous prévoyons mener une évaluation qui nous permettra de vérifier si les batteries auxiliaires peuvent également être utilisées dans les véhicules munis d'élévateurs hydrauliques.

Programme d'écoconduite

Dix-huit de nos techniciens participent actuellement à un programme pilote d'écoconduite, en partenariat avec l'Agence de l'efficacité énergétique du Québec. Ce programme d'une durée d'un an utilise une approche informationnelle pour modifier les habitudes de conduite, et cela à long terme. Des ordinateurs installés à bord des véhicules suivent leur consommation de carburant ainsi que les habitudes de conduite du chauffeur. Les résultats devraient être disponibles au printemps 2012.

Diminution 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'acquiescer des véhicules ne

comptant que quatre cylindres, plutôt que six, principalement dans les régions urbaines. Les véhicules à plus faible consommation de carburant composaient environ 10 % de notre flotte à la fin de l'exercice 2011.

De plus, nous effectuons un entretien régulier de nos véhicules afin de maintenir la bonne condition 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 740 416 litres d'essence au cours de l'exercice 2011¹.

Gestion des déchets

Nous avons mis en œuvre plusieurs nouvelles initiatives de gestion des déchets au cours de l'exercice 2011 qui, de concert avec les pratiques existantes, ont permis de détourner des sites d'enfouissement un tiers des déchets de la Société. Ceci tient compte d'un taux de réacheminement de 40 % pour notre bureau régional de Burlington, grâce à la participation de nos partenaires en recyclage. Par l'entremise de nos comités verts, nous avons mis l'accent sur les trois R – réduire, réutiliser, recycler – ainsi que sur le compostage et sur d'autres initiatives dans le but d'atteindre notre objectif de réduction de l'empreinte environnementale.

Mise aux rebuts des équipements

Les équipements défectueux de télécommunications et de câblodistribution de notre entrepôt de Trois-Rivières



Prix de l'Initiative verte

En avril, Cogeco a remporté le prix de l'Initiative verte, décerné par la Jeune chambre de commerce de la Mauricie (JCCM). Présentés lors du gala annuel de la JCCM, les prix reconnaissent les actions réalisées par les entreprises dans le but de réduire leur empreinte environnementale. Cogeco a été reconnue pour ses équipes vertes, pour les caractéristiques environnementales de son nouveau centre d'opérations multifonctionnel de Trois-Rivières, ainsi que pour son programme de recyclage et son plan d'action environnemental.

¹ Cette évaluation est faite sur la base de la distance moyenne parcourue pour atteindre la résidence d'un client et sur la consommation en carburant associée à un tel déplacement.

sont acheminés au **Service d'intégration au travail de la Mauricie** (SIT), un organisme sans but lucratif qui recycle et revend le matériel électronique. Le SIT offre une occasion d'intégration sociale aux personnes souffrant de déficience intellectuelle qu'il emploie dans ses installations. En 2010, le SIT a recyclé environ 7 500 kilos de nos équipements de câblodistribution et de câbles coaxiaux, ainsi que 26 250 kilos d'équipements électroniques, pour un grand total d'environ 33 750 kilos (33,7 tonnes).



En Ontario, nous sommes associés à **REfficient**, une société qui aide les entreprises à gérer de façon responsable leurs équipements électroniques désuets ou excédentaires. Ce partenariat nous permet de détourner une grande quantité de déchets électroniques des sites d'enfouissement, tout en assurant leur réutilisation ou leur recyclage de façon responsable. En 2011, nous avons détourné 197 tonnes d'équipements des sites d'enfouissement. Ces équipements provenaient de nos entrepôts de Burlington, de Niagara Falls, de Oakville et de Sarnia. Du total des 2 751 unités ainsi récupérées, 51 % ont été vendues pour réutilisation, 45 % ont été recyclées et 3 % ont été redéployées.



Caractéristiques vertes du nouveau centre d'opérations multifonctionnel

La construction de notre centre d'opérations multifonctionnel de pointe de Trois-Rivières s'est terminée à l'automne 2011. Le bâtiment intègre plusieurs caractéristiques vertes et novatrices :

- Éclairage respectueux de l'environnement, utilisant la technologie des DEL et des fluorescents;
- Optimisation de l'éclairage naturel;
- Détecteurs de présence pour assurer le contrôle automatique de l'éclairage;
- Les systèmes de refroidissement de la salle des serveurs utiliseront l'air froid extérieur pendant l'hiver plutôt que les compresseurs électriques;
- La plomberie est conçue pour utiliser moins d'eau, en ayant notamment recours à des toilettes à débit réduit;
- Supports à vélo et douches.

Dans l'ensemble, cette nouvelle installation produira moins de pollution, sera plus efficace sur le plan énergétique et encouragera les modes de transport alternatifs.

Au total, 230,7 tonnes d'équipements ont ainsi été détournées des sites d'enfouissement, soit l'équivalent de plus de 27 autobus scolaires pleine grandeur. Fournies par nos partenaires, ces données ne touchent que les activités de nos entrepôts et le matériel recyclé. Nous ne sommes pas en mesure actuellement de calculer la quantité totale de déchets produits par l'ensemble de nos activités.

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 fortement nos clients à s'abonner à la facturation électronique, une façon plus fiable et plus favorable pour l'environnement de recevoir sa facture mensuelle. Nous faisons aussi la promotion active des paiements préautorisés, sans papier. Ainsi, 31 % de nos clients ayant recours à la facturation électronique ou aux paiements préautorisés ne reçoivent aucune facture papier. 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 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. En plus de poursuivre nos efforts pour réduire l'utilisation du papier à son minimum, nous appuyons des pratiques environnementales saines en n'utilisant que du pa-

pier à photocopie recyclé dans nos bureaux et en n'imprimant notre matériel publicitaire que sur du papier certifié FSC.

Autres déchets

Par le passé, notre environnement de production télévisuelle utilisait des bandes magnétiques non biodégradables qui terminaient leur vie utile dans les sites d'enfouissement, car elles n'étaient pas recyclables. Avec la conversion à la télévision haute résolution qui s'est amorcée en 2008, les contenus sont désormais transmis de façon électronique au moyen de réseaux de télécommunication, un processus éminemment plus vert. Ce changement s'est traduit par l'élimination de plus de 4 500 bandes vidéo par année, soit 340 km de bande magnétique et de plastique qui n'auront pas à être enfouis. En plus de diminuer le volume de déchets, l'environnement sans bandes magnétiques élimine également les services de courrier qui transportaient ces bandes entre les stations de TVCOGECO, réduisant d'autant les émissions de GES.

Gestion de l'eau

Puisque les compteurs d'eau ne sont pas requis dans toutes les municipalités où nous sommes présents, il nous est actuellement impossible d'obtenir une information complète à l'égard de notre consommation d'eau. Nous souhaitons étudier la possibilité d'installer des compteurs d'eau dans toutes les installations où nous comptons plus de 20 employés, et en évaluer les coûts. En comparaison de certaines autres ressources utilisées dans notre secteur d'activité, l'intensité de la consommation de l'eau y est relativement faible.

Nous n'en sommes pas moins attentifs à la préservation de l'eau et nous avons pris en compte la consom-

mation de l'eau dans chacun de nos centres d'opérations régionaux. Par exemple, nos installations récemment inaugurées de Trois-Rivières possèdent des toilettes à débit d'eau réduit et nos installations de Burlington ont aussi été réaménagées afin de n'utiliser que ces nouveaux équipements qui respectent la norme de débit restreint. Nous prévoyons tenir compte de la préservation de l'eau dans chacune des nouvelles constructions que nous entreprendrons. De plus, nous avons amélioré les têtes d'arrosage du système d'irrigation de notre centre d'opérations de Burlington afin de réduire notre consommation d'eau.

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. La Société s'engage 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 de nos installations appliquent les mesures correctives, le cas échéant, qui doivent être réalisées dans les dix mois suivants.

Nous vérifions à chaque année les éventuelles fuites de 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 révisons actuellement nos processus de gestion, en vue d'améliorer le suivi de nos équipements et d'éventuelles fuites de halocarbures.

Au cours de l'exercice 2011, aucun déversement ou fuite n'a été rapporté à nos installations canadiennes. Cogeco s'efforce 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. En 2011, Cogeco ne s'est vu imposer aucune amende pour infraction à toute loi ou règlement environnemental.

Produits et services

L'impact environnemental de nos produits et services n'a pas encore été évalué. Nous sommes conscients de l'effet potentiel de nos produits et services sur les émissions de GES et sur la consommation d'énergie de nos clients, tout comme sur les déchets que nos produits et services peuvent générer. L'importation

de composantes et d'équipements électroniques provenant de l'étranger accroît également l'empreinte environnementale de nos produits.

Au rythme où nous adopterons à l'interne des pratiques plus respectueuses de l'environnement, nous demanderons à nos fournisseurs d'appuyer également nos initiatives. Nous travaillerons de concert avec eux au développement de produits ayant de moins grands impacts sur l'environnement, par exemple des décodeurs moins énergivores ou des produits qui génèrent moins de déchets. Nous reconnaissons que nos fournisseurs jouent un rôle important dans la réduction de l'impact environnemental de nos activités.

Promouvoir le développement durable

TVCOGECO produit et diffuse une large gamme d'émissions de télévision qui reflètent les intérêts de la collectivité, dont certains enjeux associés au développement durable. Au cours de l'exercice 2011, plus de 70 émissions ont consacré l'ensemble ou une partie de leur contenu à des sujets communautaires ou environnementaux. Par exemple, à Kingston, en Ontario, le *Eat Local Challenge*, ou Défi locavore, produit et diffusé par TVCOGECO mettait en vedette trois familles qui s'étaient lancé le défi de ne manger pendant sept jours que des produits ayant poussé ou ayant été élevé près de leur maison. De plus, l'émission verte *That Green Show*, diffusée à Fergus, en Ontario, met en vedette des initiatives environnementales locales, des conseils et des renseignements pour vivre une vie plus respectueuse de l'environnement.

Nous diffusons aussi plusieurs téléthons et événements de collecte de fonds, tout comme des programmes portant sur des sujets particuliers, tels que les Premières nations, les personnes âgées, l'intimi-



Plusieurs étudiants de niveau secondaire ont reçu les Prix jeunesse de l'excellence environnementale de Halton, commandités par Cogeco.

ation, l'insécurité alimentaire et la lutte à la pauvreté. Les causes sociales sont mises en évidence dans le *CK Elder Abuse Forum*, diffusé à North Bay, en Ontario, qui offre des renseignements sur la maltraitance des personnes âgées. L'émission *Marche Amun* de Hawkesbury est consacrée à la marche vers Ottawa d'un groupe de femmes des Premières nations qui veulent faire reconnaître les droits des femmes autochtones. À Lindsay, l'émission *Men in a Tent* présentait une activité de collecte de fonds pour la banque alimentaire locale, Kawartha Lakes Food Source, dans le cadre de laquelle cinq hommes vivaient dans une tente en ne mangeant que les aliments fournis par la banque alimentaire. Ce programme a mis en évidence le problème de la faim, tel qu'éprouvé dans la collectivité, ainsi que le grand besoin de dons qu'éprouve la banque alimentaire.

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.



Milieu de travail

Nous offrons aux 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 politique

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
- Divulgence de renseignements par la Société
- Dénonciation
- Cadeaux et divertissement
- Utilisation des médias sociaux

La responsabilité de la conformité aux codes du travail canadiens et à la réglementation relative aux droits de la personne applicables relève de notre vice-présidente, Ressources humaines. Puisque la majorité de notre effectif offre des services liés au réseau, les questions de santé et sécurité en milieu de travail relèvent de notre Vice-président, Services réseaux.

Les questions relatives aux Ressources humaines sont rapportées à notre comité de gestion et, lorsque approprié, à notre conseil d'administration. Nous fournissons également aux différents ministères les rapports exigés en vertu des lois et règlements applicables.

Quelques événements et organismes appuyés par TVCOGECO

Ontario

- Les Grands Frères Grandes Sœurs du Canada
- Centraide/United Way
- Milton Centre for the Arts, Halton
- Université Queen's, Kingston
- Hôpital de Oakville
- Burlington Community Foundation
- Oakville Center for Performing Arts
- Athletic & Recreation, Université McMaster
- Festival du film canadien à Kingston
- Festival Summer in the Park, North Bay
- Centre for the Arts, Université Brock
- Sound of Music Festival, Burlington
- Halton Learning Foundation
- Hôpital général de Hawkesbury

Québec

- Centraide
- Leucan
- Opération Nez-Rouge
- Fondation de ma vie, Centre hospitalier de Rimouski
- Orchestre symphonique de Trois-Rivières
- Festivoix, Trois-Rivières
- Festival beauceron de l'érable
- Régates de Valleyfield
- Les grandes fêtes du Saint-Laurent, Rimouski

Éthique

Partout dans l'entreprise, nous voulons encourager une culture d'affaires fondée sur l'intégrité, la transparence et l'honnêteté. Tous les nouveaux employés reçoivent une formation obligatoire sur notre code d'éthique 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. Le défaut d'adhérer à l'une ou à toutes les clauses de notre code d'éthique 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 prescrite du code d'éthique à leur superviseur, à un représentant des Ressources humaines ou du service des Affaires légales et conformité. 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.

Relations entre travailleurs et employeur

Tous nos employés sont régis par une convention collective ou une lettre d'entente signée et nous considérons nos relations de travail comme satisfaisantes. Au 31 août 2011, le nombre d'employés en équivalent plein temps de Cogeco Câble, de ses filiales et des entités qu'elle contrôle au Canada s'élevait à 2 511. De ce nombre, 564 employés en équivalent plein

temps de Câble Québec et 58 employés en équivalent plein temps de notre filiale de services d'affaires CDS étaient régis par une convention collective, soit environ 25 % de l'effectif total.

Les employés de Câble Québec sont regroupés dans deux unités aux fins des négociations collectives. Les négociations en vue du renouvellement des conventions collectives ont pris fin en décembre 2010. Les parties ont signé une convention d'une durée de six ans, courant jusqu'au 31 décembre 2014. La convention collective qui vise certains employés de CDS sera pour sa part en vigueur jusqu'au 31 janvier 2013. Il n'y a pas de convention collective chez Câble Ontario.

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.

Don à l'Hôpital général de Hawkesbury



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 REÉR collectif. Les régimes de retraite enregistrés à prestation déterminée sont financés selon les exigences des documents afférents au régime de retraite. Le taux de participation à tous les régimes est actuellement de 100 %, 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.

Notre programme d'aide aux employés offre à ces derniers un accès confidentiel à des services de consultation dans plusieurs domaines, notamment sur les questions de santé, légales ou financières et sur d'autres enjeux personnels. Le coût de ce programme est assumé par la Société.

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.

Chaque emplacement comptant plus de 20 employés possède un comité de santé et sécurité qui a notamment pour fonction de mettre en œuvre notre politique de sécurité, de jouer un rôle-conseil sur ces politiques et sur l'évolution du programme, et de faire des recommandations visant à corriger les conditions ou les méthodes de travail non sécuritaires. De plus, les régions du Québec et de l'Ontario possèdent chacune un comité sur la politique de santé et sécurité, qui assume la primauté à l'égard de certains enjeux spécifiques au sein de chacune des régions.

Notre taux de blessure en milieu de travail est de 1,3 incidents/200 000 heures-personnes, soit moins que les moyennes provinciales de l'Ontario et du Québec, et aussi moins que la moyenne canadienne de 2,12².

Le nombre cumulatif de jours perdus pour accidents s'établit à 488, soit un taux de gravité de 27. Les jours perdus sont calculés en journées civiles qui s'additionnent à compter du jour suivant l'accident. Aucun décès ou maladie professionnelle n'a été enregistré en cours d'année.

Campagne Centraide/United Way 2011

Change starts here.

Give where you live

Louise St-Pierre
Senior Vice President,
Residential Services | Cogeco Cable

Give. Volunteer. Act.

www.uwaybh.ca
Text UNITEDWAY to 45678 to make a \$10 donation

United Way
Burlington &
Greater Hamilton

Burlington 905-635-3138 | Hamilton 905-527-4543

This ad made possible through the generosity of

COGECO

BankoMedia

Photograph & Creative Design by

² Accidents de travail et maladies professionnelles au Canada, 1996-2008, publication de RHDC, http://www.rhdcc.gc.ca/fra/travail/publications/PDF/atmc_10.PDF

Nous assurons aussi le suivi des incidents qui ne requièrent pas de déclaration de perte de temps, dans le but d'ajuster nos programmes en vue d'assurer que les procédures, la formation préventive et les équipements de protection adéquats soient offerts à nos employés.

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 l'employeur 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.

Diversité et égalité en emploi

Nous nous engageons envers l'égalité en emploi et nous sommes déterminés à offrir un environnement de travail où les employés sont traités sans discrimination, avec respect et dignité. Nous assurons un environnement de travail équitable pour tous les employés actuels et futurs, dans le respect des lois et règlements applicables. Ces principes assurent que toutes les personnes profitent de perspectives d'embauche équitables et que les employés aient la possibilité de progresser au sein de notre organisation. L'embauche et les décisions relatives à la progression de la carrière se fondent sur les habiletés, les compétences et le potentiel d'une personne. Aucun incident relatif à la discrimination n'a été déclaré au cours de l'exercice 2011.

Autres programmes

Nous avons débuté en 2009 la mise en œuvre d'un programme d'agents à domicile pour nos représentants du service à la clientèle. Les participants à ce programme y trouvent plus de souplesse et un meilleur équilibre travail/vie personnelle puisqu'ils travaillent depuis la maison, ce qui contribue à une plus grande satisfaction du personnel. En 2011, plus de 40 représentants du service à la clientèle travaillaient depuis la maison et nous prévoyons que le succès du programme mènera à une augmentation de ce nombre au cours des prochaines années. Ce programme est également avantageux pour l'environnement puisqu'il évite les émissions de GES associées au déplacement en véhicule pour se rendre au travail.

Collectivités

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. Fidèles à nos valeurs, notre appui aux collectivités s'est développé au rythme où notre entreprise a grandi et c'est avec enthousiasme que nous continuerons à nous investir au cours des prochaines années.

Cogeco est un important commanditaire du projet de revitalisation du Centre d'enseignement extérieur Woodend de la commission scolaire du District de Niagara, afin d'en faire un équipement environnemental passionnant.



Approche de gestion et politique

Nous appuyons les 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. Les dons en argent représentent environ 1 % de notre bénéfice annuel avant impôts. Au cours de l'exercice 2011, ils ont totalisé 1,6 million \$ et nous avons aidé plusieurs organismes communautaires à récolter plus de 3,0 millions \$ grâce au temps d'antenne offert sur TVCOGECO.

Une politique interne de dons et commandites encadre le processus de décision afin d'assurer son objectivité, son intégrité et son efficacité. 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 ou institutions d'affaires, politiques ou religieux sont exclus.

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. La responsabilité des dons et commandites relève du vice-président, Affaires publiques et communications.

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



Le Carrefour jeunesse-emploi de Beauce-Sud, a reçu le Prix national Excellence-Innovation des Grands Prix de la ruralité 2011 pour le projet *Beauce-Sartigan.tv*, le premier show de télé-ruralité ! produit par TVCOGECO.

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 11 500 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 2011, elles ont aidé à amasser plus de 3 mil-

lions \$ 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.

Des sondages indépendants, réalisés par Cible Recherche au Québec et Environics Research Group en Ontario, démontrent que les partenariats locaux et l'accessibilité sont des éléments clés du succès de TVCOGECO. Parmi les abonnés à la câblodistribution sondés, 89 % estimaient que ce service apportait

une valeur dans leur collectivité et 36 % identifiaient TVCOGECO comme un facteur qui les incite à demeurer clients de Cogeco Câble. En 2010, le CRTC qualifiait Cogeco Câble de « champion canadien de télévision communautaire d'accès ». <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2010/2010-622.htm>.

TVCOGECO : Développer les talents

La production des émissions de TVCOGECO est aussi un effort de la collectivité, car elle engage la participation de Cogeco Câble et de plusieurs bénévoles et étudiants. En 2011, une moyenne de 814 bénévoles et de 72 étudiants ont participé à la production de contenu.

Nous offrons les installations (studios, bureaux, salles de transmission et de postproduction), les équipe-

Émission *télé-ruralité* (beauce.tv)



ments de production télé, et des professionnels bien formés pour mener les activités de la télévision communautaire et enseigner aux bénévoles locaux et aux étudiants comment produire des émissions de télévision qui reflètent les intérêts et les préoccupations de leur collectivité. Ces partenaires locaux incluent les animateurs en ondes, les producteurs et les réalisateurs communautaires, les opérateurs de caméra, ainsi que les spécialistes de l'audio, du graphisme et du montage qui y gagnent une formation et une expérience en télévision des plus valables, tout comme une vision plus approfondie de la localité où ils habitent.

Les étudiants proviennent généralement des écoles secondaires et plusieurs d'entre eux poursuivent ensuite une formation postsecondaire qui les mène vers des carrières dans le secteur de la radiotélévision. Certains sont engagés par TVCOGECO après leur

stage. Nous croyons que nous aidons ces étudiants à développer de nouvelles compétences et à devenir de nouveaux talents dans notre secteur d'activité.

Une entreprise citoyenne respectueuse

Cogeco s'efforce 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. En 2011, Cogeco ne s'est vu imposer aucune amende pour infraction à toute loi ou statut important au Canada.



Entreprise citoyenne de l'année

En reconnaissance de l'engagement et du soutien offert par TVCOGECO à la collectivité de Chatham-Kent au cours des ans, TVCOGECO a reçu le Prix de l'entreprise citoyenne de l'année, décerné par la Chambre de commerce de Chatham-Kent lors de sa 123^e cérémonie annuelle des *Business Excellence Awards*. Ce fut une bonne occasion de mettre en évidence le soutien de Cogeco Câble à la croissance et au développement de la programmation locale, ainsi que son programme de dons et commandites communautaires.

À propos de ce rapport

Portée

Les données et les activités décrites dans le présent rapport couvrent la période de 12 mois courant du 1^{er} septembre 2010 au 31 août 2011, soit l'exercice 2011.

À moins d'indication contraire, toutes les données décrivent les activités de Cogeco Câble dans les secteurs résidentiel et petite entreprise, à l'exclusion de CDS, de Quiettouch, de MTO et de Cabovisão. Également à moins d'indication contraire, toutes les données ont été calculées selon les protocoles établis par la Global Reporting Initiative (GRI).

Ce rapport a été diffusé sur le site web de la Société le 26 janvier 2012.

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 opéré par le comité directeur de la responsabilité sociale d'entreprise, selon l'impact des indicateurs sur l'organisation et leur valeur auprès des parties prenantes.

Puisqu'il s'agit de notre premier rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise, les données comparatives sur les progrès réalisés ne seront disponibles que 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, bien qu'aucune vérification externe n'ait 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.

Index de contenu GRI

L'index de contenu GRI se trouve à la [page 31](#) de ce document.

Format

Ce document n'est disponible qu'en format PDF. Il a été conçu de façon à en faciliter la référence.

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 :

[Code d'éthique](#)

[Rapport annuel 2011](#)

[Notice annuelle 2011](#)

Visitez sedar.com pour :

Circulaire de sollicitation de procurations par la direction 2011

Index GRI

Le rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise de Cogeco Câble pour 2011 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 au moins 20 indicateurs.

SUJET	INDICATEURS GRI	PAGE(S)
Stratégie et analyse	1.1 – 1.2	6-7
Profil de l'organisation	2.1 – 2.10	4, 12, 14-15, 20, 29
Paramètres du rapport	3.1 – 3.13	4, 7, 10, 30-31
Gouvernance, engagements et dialogue	4.1 – 4.17	7-10, 12-13
Indicateurs économiques		
• Performance économique	EC1, EC2, EC3, EC4	11-12, 22, 26
• Présence sur le marché	EC6, EC7	13
Indicateurs sociaux		
• Relations entre la direction et les salariés	LA4	25
• Santé et sécurité au travail	LA7, LA8	26-27
• Non discrimination	HR4	27
• Corruption	SO3	25
• Politiques publiques	SO5	13
• Respect des lois	SO8	13
• Responsabilité du fait du produit	PR9	16
Indicateurs environnementaux		
• Énergie	EN3, EN4	18-19
• Émissions, effluents et déchets	EN16, EN17, EN22, EN23,	18-23
• Produits et services	EN26	23
• Respect des lois	EN28	23