

**LA RESPONSABILITÉ
SOCIALE D'ENTREPRISE
EST DANS NOS
FIBRES**

RAPPORT 2017



CONTENU

Qui nous sommes	P02
Message aux parties prenantes	P03
Notre cadre de responsabilité sociale d'entreprise	
Nos engagements	P04
Gouvernance et intégrité	P05
Évaluation des enjeux significatifs	P10
Initiatives externes	P12
Créer de la valeur économique	P13
Établir un lien de confiance et de loyauté avec la clientèle	P16
Gérer notre empreinte environnementale	P20
Contribuer au perfectionnement de nos employés et au développement de nos collectivités	P28
Profil du rapport	P36
Index de contenu GRI	P36
Énoncés de nature prospective	P37
Contact	P38



Photo en première page :
Amphithéâtre Cogeco à
Trois-Rivières par Mathieu Dupuis

QUI NOUS SOMMES

Cogeco inc. est une société de portefeuille diversifiée qui exerce ses activités dans les secteurs des communications et des médias.

Par l'intermédiaire de sa filiale Cogeco Communications inc., Cogeco fournit à sa clientèle résidentielle et d'affaires des services Internet, de vidéo et de téléphonie au moyen de ses réseaux de fibres bidirectionnels à large bande. Au Canada, Cogeco Communications inc. exerce ses activités sous le nom de Cogeco Connexion au Québec et en Ontario; et aux États-Unis, sous le nom d'Atlantic Broadband dans 11 états longeant la côte est, du Maine jusqu'en Floride. Par l'intermédiaire de Cogeco Peer 1, Cogeco Communications inc. fournit à sa clientèle commerciale une gamme de services de technologies de l'information (colocation, connectivité réseau, hébergement, informatique en nuage et services gérés) grâce à ses 16 centres de données, à son vaste réseau FastFiber Network® et à plus de 50 points de présence en Amérique du Nord et en Europe.

Par l'intermédiaire de sa filiale Cogeco Média, Cogeco détient et exploite, à l'échelle du Québec, 13 stations de radio offrant une programmation complémentaire destinée à un large éventail d'auditoires, ainsi qu'une agence de nouvelles radiophoniques, Cogeco Nouvelles.

Le siège social de Cogeco inc. et Cogeco communications inc. est situé à Montréal, Québec, Canada. Les actions subalternes à droit de vote de Cogeco inc. sont inscrites à la Bourse de Toronto (TSX : CGO) et les actions subalternes à droit de vote de Cogeco Communications inc. sont également inscrites à la Bourse de Toronto (TSX : CCA).

5 200
EMPLOYÉS*

2 534 925
UNITÉS DE SERVICE
PRIMAIRE**

2,3 MILLIARDS
DE DOLLARS
EN REVENU ANNUEL **

13 STATIONS
DE RADIO**

* Au 4 janvier 2018
** Au 31 août 2017



MESSAGE AUX PARTIES PRENANTES

Au cours des 60 dernières années, Cogeco a connu une croissance importante tout en développant des racines profondes au sein des collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités. Nous croyons fermement qu'il est essentiel d'être une entreprise citoyenne responsable pour assurer notre viabilité et notre capacité à créer de la valeur à long terme.

En ce sens, notre programme de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) a continué d'évoluer considérablement au cours des dernières années, et nous demeurons engagés à établir et à atteindre des cibles concrètes au fil du temps. Sous la gouvernance de notre politique de RSE à l'échelle de l'entreprise, le programme de RSE s'applique maintenant à toutes nos unités d'affaires au Canada, aux États-Unis et en Europe, ainsi qu'à l'ensemble de nos 5 200 employés. Il traite de questions importantes en matière environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) qui nous tiennent à cœur.

Avec la publication de notre quatrième rapport RSE, nous avons le plaisir de partager nos progrès des deux dernières années. Nos principales réalisations comprennent notamment ce qui suit :

INTÉGRATION DE TOUTES LES **UNITÉS D'AFFAIRES DANS LE PROGRAMME RSE** AVEC L'AJOUT RÉCENT DE COGECO MÉDIA.

CONTRIBUTIONS DE **6 MILLIONS \$ VERSÉES À DES ORGANISMES LOCAUX** PAR L'ENTREMISE DE DONS EN ARGENT ET DE COMMANDITES.

MISE EN ŒUVRE DE NOTRE **CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS** ET ADOPTION PROGRESSIVE DE CELUI-CI PAR NOS PRINCIPAUX FOURNISSEURS.

PROGRÈS IMPORTANT DANS LA RÉALISATION DE NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RSE, DONT LA **RÉDUCTION DE NOS ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE**.

INVESTISSEMENTS DE 901 MILLIONS \$ POUR ACTUALISER ET DÉVELOPPER NOS RÉSEAUX ET NOS SERVICES, TOUT EN AUGMENTANT, D'UNE MOYENNE DE 15,3 %, LES DIVIDENDES VERSÉS AUX ACTIONNAIRES, À L'EXERCICE 2017 SEULEMENT.

Nous avons le privilège d'offrir à une vaste gamme de clients des services de communications et de médias, qui sont à la fois fiables et à la fine pointe de la technologie. Stimulés par la technologie et l'innovation, nous cherchons à améliorer continuellement nos services pour les clients et les collectivités que nous desservons, et nous sommes engagés à le faire de façon responsable. La responsabilité sociale d'entreprise est dans nos fibres. Notre contribution à un monde meilleur est au cœur même de notre culture, et de chacun de nos employés. Nous continuerons à démontrer cet engagement dans chacune de nos actions.

Au sein d'un cadre de développement durable solide, Cogeco poursuit sa vision qui consiste à bâtir une entreprise forte de communications et de médias internationale, basée au Canada, qui offre des services clés et crée des emplois, procure de la valeur à ses actionnaires, et contribue de façon tangible au bien-être des collectivités. Ultiment, nous aspirons à aider le monde à se connecter, jour après jour, de façon durable.

Comme toujours, nous vous invitons à nous communiquer vos commentaires au sujet de nos activités de RSE. Pour notre part, c'est avec plaisir que nous vous tiendrons informés de nos prochaines avancées.



Jan Peeters
Président du conseil
Cogeco inc.
Cogeco Communications inc.



Louis Audet
Président et chef de la direction
Cogeco inc.
Cogeco Communications inc.

NOTRE CADRE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

- Cible atteinte
- Action complétée
- Cible en voie d'être atteinte
- Cible non encore atteinte

NOS ENGAGEMENTS

Au cours des deux dernières années, nous avons complété l'intégration de toutes nos unités d'affaires dans notre programme de RSE, avec l'ajout récent de Cogeco Média. De plus, nous avons élaboré des plans d'action pour nous assurer que toutes les unités d'affaires intègrent efficacement les différents piliers de notre politique de RSE à leurs activités. Ces plans sont devenus notre feuille de route en matière de RSE pour les trois à cinq prochaines années. En réalisant nos engagements environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), nous favorisons la croissance et le succès de Cogeco.

Gérer notre empreinte environnementale		État	Progrès
Gestion des déchets électroniques	Viser l'atteinte de notre objectif de zéro déchet électronique produit dans nos installations d'ici 2018.	●	1 999 222 livres de déchets électroniques ont été récupérées et acheminées aux recycleurs au cours des exercices 2016 et 2017.
Calcul des gaz à effet de serre (GES)	Intégrer toutes les unités d'affaires à nos calculs de GES d'ici 2018.	●	Toutes les unités d'affaires ont été incluses dans nos calculs de GES à l'exercice 2016.
Initiatives de réduction des GES	Réduire nos émissions de GES de 10 % d'ici 2020 (sur la base des revenus) par rapport aux émissions de l'exercice 2014.	●	Réduction de 34 % à ce jour.
Facturation électronique	Augmenter le pourcentage de factures envoyées électroniquement par rapport à l'exercice 2015.	●	30 % des factures sont désormais envoyées électroniquement. Nous avons doublé le pourcentage de factures électroniques au cours des deux derniers exercices.
Gestion énergétique des centres de données	Comparer notre indicateur d'efficacité énergétique (PUE) à celui de la moyenne de l'industrie, dans le but qu'il soit égal ou inférieur à celle-ci, pour les centres de données que nous exploitons (dont nous gérons et entretenons l'infrastructure).	●	La moyenne de notre PUE est supérieure à celle de l'industrie. Certains de nos centres de données existants ont des PUE supérieurs en raison d'équipements plus âgés. De plus, nos centres de données récents ne sont pas remplis au maximum de leur capacité, ce qui a pour effet d'augmenter le PUE moyen. Ce dernier diminuera au fur et à mesure que ces centres de données se rempliront.
Efficacité énergétique de nos produits	Fournir de l'équipement écoénergétique à nos clients, conformément aux ententes volontaires conclues dans nos territoires de compétence.	●	Cogeco est signataire de l'Accord volontaire canadien d'efficacité énergétique (CEEVA). À la fin de l'exercice 2017, 88 % des décodeurs achetés au Canada étaient conformes au CEEVA. Aux États-Unis, malgré le fait qu'Atlantic Broadband n'est pas signataire, 73 % des décodeurs étaient conformes.
Participer au développement de nos collectivités		État	Progrès
Dons et commandites	Élaborer une politique concernant les dons et les commandites d'entreprise, et la publier sur notre site Web.	●	Des lignes directrices pour l'octroi de dons et de commandites ont été publiées sur notre site Web. Une politique formelle pour l'octroi de dons et de commandites a été approuvée et sera publiée sur notre site corporatif en janvier 2018. Au cours des exercices 2016 et 2017, nous avons versé plus de 6 millions \$ en dons et commandites, et nous avons offert du temps d'antenne pour la réalisation de collectes de fonds.
Participer au perfectionnement de nos employés		État	Progrès
Santé, sécurité et bien-être	Maintenir la fréquence et la gravité des incidents liés au milieu de travail égales ou inférieures à la moyenne de celles-ci sur les territoires où nous exerçons nos activités.	●	Au cours de la période de présentation, nous avons maintenu les incidents liés au milieu de travail à un niveau inférieur à la moyenne nationale des territoires où nous exerçons nos activités.
Égalité des chances	Continuer d'être un employeur qui offre des chances égales pour tous, et mesurer la diversité dans chaque unité d'affaires.	●	Un processus d'auto-identification est en place dans toutes les unités d'affaires. De plus, au Canada, toutes les unités d'affaires ont développé des plans d'équité en emploi sur trois ans, ou sont en voie de le faire.
Engagement des employés	Améliorer continuellement les résultats obtenus dans le sondage de mobilisation des employés. Atteindre, d'ici 2018, notre objectif qu'au moins 75 % des employés estiment que nous sommes une entreprise citoyenne.	●	Un sondage a été effectué durant l'exercice 2017 dans toutes les unités d'affaires. De tous les employés qui ont répondu au sondage, 74 % d'entre eux ont mentionné que nous sommes une entreprise citoyenne. Nous prendrons les mesures nécessaires pour améliorer cette note en vue du prochain rapport.
Intégrer les meilleures pratiques en matière de RSE		État	Progrès
Chaîne d'approvisionnement	Mettre en place notre Code de conduite des fournisseurs auprès de nos principaux fournisseurs d'ici 2018. Chaque année, Cogeco évaluera le respect du Code en étudiant un échantillon de fournisseurs.	●	À la fin de l'exercice 2017, 41 fournisseurs ont pris connaissance du Code, ce qui représente 53 % de nos principaux fournisseurs.
Agir avec transparence dans la communication de nos activités de RSE		État	Progrès
Rapport sur la RSE	Publier tous les deux ans un rapport sur la RSE conforme aux prescriptions du GRI.	●	Nous avons publié un rapport sur la RSE tous les deux ans depuis 2012.
Rapport au Carbon Disclosure Project (CDP)	Maintenir notre position parmi les trois meilleures entreprises du secteur canadien des télécommunications.	●	Au cours des exercices 2016 et 2017, Cogeco s'est maintenue parmi les trois meilleures entreprises du secteur canadien des télécommunications (en deuxième place).
Engagement des parties prenantes	Engager un dialogue avec les parties prenantes, tous les deux ans.	●	Le dernier dialogue a eu lieu en octobre 2016, à la suite du premier mené en octobre 2014.
Assurer la croissance de Cogeco par le biais de saines pratiques de gouvernance d'entreprise		État	Progrès
Éthique	Offrir une formation aux employés sur le Code d'éthique.	●	La formation a été donnée avec succès à l'échelle de l'entreprise au cours de l'exercice 2017. Cette formation est requise tous les deux ans.
Gouvernance	Demeurer en tête des sociétés familiales de double catégorie inscrites à une bourse canadienne.	●	Classée actuellement parmi les meilleures sociétés familiales de double catégorie, selon le classement de gouvernance d'entreprise des Board Games du journal <i>The Globe & Mail</i> .

GOVERNANCE ET INTÉGRITÉ

Responsabilités et composition du conseil d'administration

Le Conseil d'administration de Cogeco (le « Conseil ») supervise la gestion de la Société relativement à l'ensemble de ses activités et de ses affaires. À l'heure actuelle, le Conseil est formé de huit administrateurs, dont sept sont indépendants, et tous sont élus par les actionnaires.

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 sont indépendants.

La principale responsabilité du Conseil est envers la Société. Il surveille son équipe de direction, et préserve et améliore la Société, en voyant avec le soin nécessaire aux intérêts de ses actionnaires, de façon générale, et à ceux d'autres parties prenantes. Le Conseil est également responsable de l'adoption de politiques clés élaborées par la direction, y compris la politique en matière de RSE.

Dans l'exercice de son rôle, le Conseil porte particulièrement attention au maintien et à l'amélioration de l'intégrité et de la rigueur de Cogeco, en voyant avec le soin nécessaire aux intérêts de toutes ses parties prenantes, notamment grâce à la qualité de ses administrateurs, des principes et lignes directrices en matière de gouvernance, ainsi qu'à l'historique de conformité à l'égard des lois et règlements applicables en matière de valeurs mobilières qui régissent les sociétés publiques au Canada.

Composition du Conseil d'administration (En % des membres)	Cogeco		Cogeco Communications	
	Exercice 2016	Exercice 2017	Exercice 2016	Exercice 2017
Indépendants	89 %	87 %	89 %	89 %
Non indépendants	11 %	13 %	11 %	11 %
Femmes	22 %	13 %	44 %	44 %
Hommes	78 %	87 %	56 %	56 %
Dirigeants	11 %	13 %	11 %	11 %
Non-dirigeants	89 %	87 %	89 %	89 %
Minorités visibles	0 %	0 %	0 %	0 %

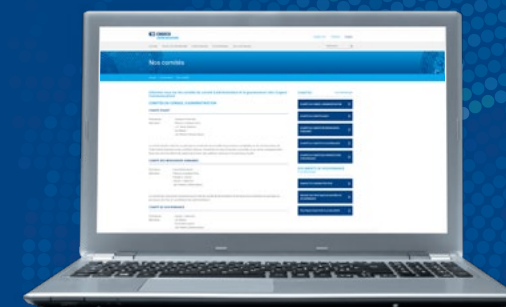
L'écart dans la composition du Conseil de Cogeco entre 2016 et 2017 est attribuable au départ à la retraite d'un membre qui n'a pas été remplacé.

Structure de gouvernance RSE de Cogeco



ENGAGEMENT : DEMEURER EN TÊTE DES SOCIÉTÉS FAMILIALES DE DOUBLE CATÉGORIE INSCRITES À UNE BOURSE CANADIENNE.

PROGRÈS : COGECO EST CLASSÉE ACTUELLEMENT PARMIS LES MEILLEURES SOCIÉTÉS FAMILIALES DE DOUBLE CATÉGORIE, SELON LE CLASSEMENT DE GOUVERNANCE D'ENTREPRISE DES BOARD GAMES DU JOURNAL *THE GLOBE & MAIL*.



Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de nos pratiques en matière de gouvernance d'entreprise, visitez le corpo.cogeco.com/cgo/fr/gouvernance/nos-comites.

Intégrer la RSE à nos pratiques de gouvernance

Le comité de gouvernance du Conseil suit, sur une base semestrielle, l'évolution du programme de RSE et des indicateurs de performance clés dans l'atteinte des objectifs sociaux, économiques et environnementaux. Il revoit également tout changement de caractère significatif à la politique de responsabilité sociale d'entreprise (la « Politique de RSE ») et recommande son adoption au Conseil.

Cogeco a également un comité directeur de RSE, formé de cadres supérieurs de Cogeco et de ses unités d'affaires, qui guide notre programme de RSE et ses initiatives connexes. Ce comité, qui se rencontre au moins chaque semestre, sélectionne les indicateurs de rendement clés, établit des objectifs d'amélioration et utilise les données obtenues pour superviser nos progrès. Il est également responsable de l'examen périodique de notre Politique de RSE.

Depuis 2014, la fonction de RSE au sein de l'entreprise a facilité l'intégration de toutes les unités d'affaires à notre programme de RSE. Le service d'Audit interne et gestion des risques dirige cette fonction et est responsable du déploiement des stratégies et initiatives d'entreprise dans le but de promouvoir les principes de RSE et de nous permettre d'atteindre nos objectifs qui consistent à 1) réduire notre empreinte environnementale, 2) apporter une contribution positive à la société et 3) créer une valeur importante pour nos actionnaires.

Politique de RSE

Adoptée en 2013, la Politique de RSE est le fondement de notre programme de développement durable. Elle intègre nos objectifs de RSE, articulés autour de six piliers, et fournit à toutes les unités d'affaires les mêmes cadres et principes directeurs de RSE :

- Gérer notre empreinte environnementale;
- Participer au développement de nos collectivités;
- Participer au perfectionnement de nos employés;
- Intégrer les meilleures pratiques en matière de RSE;
- Agir avec transparence dans la communication de nos activités de RSE;
- Assurer la croissance de la Société par le biais de saines pratiques de gouvernance d'entreprise.

Nous avons conçu un programme de RSE en vue d'exercer nos activités de façon responsable, afin de servir de modèle d'entreprise citoyenne. Cet engagement se reflète dans la mission de notre programme de RSE et est soutenu par nos valeurs d'entreprise.

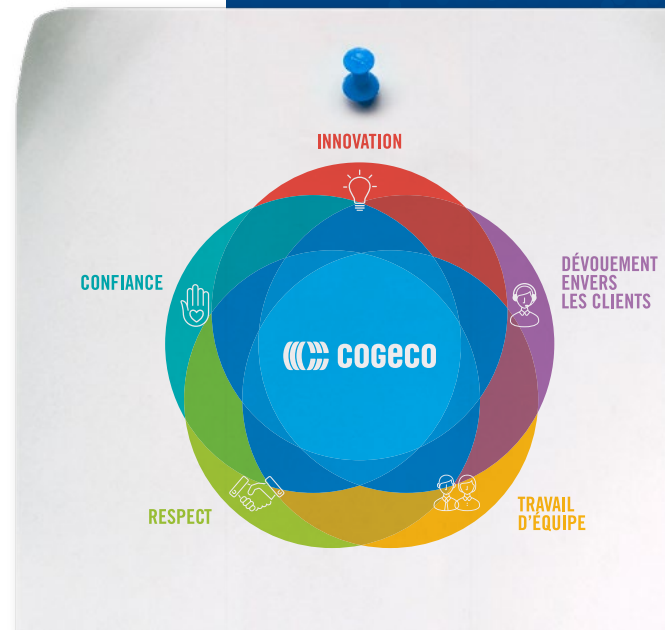
Mission RSE

Soutenir le développement durable au moyen de pratiques de gestion et d'exploitation responsables et éthiques. Nous nous efforçons de répondre aux attentes de nos parties prenantes en :

- étant des protecteurs efficaces de l'environnement;
- apportant une contribution positive aux collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons;
- créant une valeur importante pour nos actionnaires.

Valeurs

- Dévouement envers les clients
- Innovation
- Respect
- Travail d'équipe
- Confiance



Un engagement envers une conformité et des normes élevées

Notre culture et notre engagement en matière d'intégrité sont le reflet de nos normes éthiques élevées et de notre respect des lois et règlements. Bien avant que l'on accorde de l'importance à la responsabilité sociale d'entreprise, nos valeurs, politiques et pratiques d'entreprise guidaient la façon dont nous exerçons nos activités. Nous passons régulièrement en revue nos politiques, procédures et programmes existants pour nous assurer de leur pertinence constante, ainsi que pour en créer de nouveaux selon les enjeux et les risques émergents.

Nous évoluons dans un environnement hautement réglementé et nous nous efforçons de nous conformer à la réglementation dans chaque aspect de notre entreprise, et ce, sur tous les territoires où nous exerçons nos activités. Nous sommes régis par des lois couvrant de nombreux domaines d'activité, allant de la protection de la vie privée des clients à la publicité et aux pratiques de travail. Chaque unité d'affaires doit s'assurer que les processus et pratiques nécessaires sont en place pour assurer la conformité aux obligations et engagements prévus par la loi. Cogeco Peer 1, par exemple, dispose d'équipes de sécurité qui s'assurent de respecter les exigences légales en ce qui a trait au contenu hébergé par les clients et de protéger les intérêts de nos clients et des tiers, notamment sur le plan des droits de propriété intellectuelle.

Nous croyons que le respect des lois favorise une plus grande rétention des employés. Ces derniers sont plus enclins à rester s'ils sentent que leur environnement de travail est sécuritaire, équitable et professionnel.

Notre engagement en matière de conformité donne confiance aux clients et aux fournisseurs lorsqu'ils font affaire avec nous, favorise des relations positives avec les divers organismes de réglementation, et permet de réduire notre exposition à des amendes et à des litiges potentiels. Lorsqu'une situation de non-conformité survient, nous prenons les mesures appropriées pour y remédier le plus rapidement possible. Au cours des exercices 2016 et 2017, aucune action légale n'a été entreprise contre la Société à l'égard d'un comportement anticoncurrentiel, antitrust ou de pratiques monopolistiques.

Programme de GRE

À l'exercice 2015, nous avons mis en place un programme officiel de gestion du risque à l'échelle de l'entreprise (GRE). Ce dernier est soutenu par une structure de gouvernance dirigée par un comité de risques d'entreprise, composé de notre président et chef de la direction, et de personnes relevant directement de lui. Chaque trimestre, le comité d'audit est informé des développements afin d'en faire rapport au Conseil. Le Programme de GRE comporte une identification et une évaluation annuelle systématique des risques, notamment des risques propres à la RSE, ainsi qu'une identification, une mise en œuvre et un suivi des mesures de réduction des risques. Nous nous efforçons de déceler et de mettre l'accent sur les principaux risques d'entreprise ayant un impact potentiel significatif sur notre situation financière ou nos activités, et de les atténuer de la façon la plus proactive et la plus raisonnable possible dans les circonstances.

En 2017, Cogeco Connexion a reçu le prestigieux *Best Canadian Legal Department Award* (Prix du meilleur service juridique au Canada), qui lui a été décerné dans le cadre des *International Legal Alliance Summit & Awards*, à New York. Ce prix reconnaît les meilleurs services juridiques, de propriété intellectuelle et de fiscalité au monde.



Indice social Jantzi

Cogeco s'est constamment classée parmi les meilleures entreprises en matière de ESG dans la catégorie de la consommation discrétionnaire, et est inscrite à l'indice social Jantzi (JSI) depuis l'exercice 2014. L'indice, qui comprend 50 entreprises canadiennes, sélectionne des entreprises qui respectent une gamme de critères ESG généraux.



Engagement des employés

Dans le but de sensibiliser notre personnel à l'importance de notre programme de RSE, nous avons publié le premier bulletin intitulé *Parlons responsabilité sociale d'entreprise*, au printemps 2015, et nous continuons à en publier deux éditions par année. Nous avons également préparé et offert un webinaire qui a fourni aux employés de plus amples renseignements au sujet de notre programme de RSE et de la mise en œuvre de notre Politique de RSE. Il est également question de RSE dans le sondage biennal de mobilisation des employés.

PARLONS
RESPONSABILITÉ SOCIALE
D'ENTREPRISE

Programme antifraude

Notre programme antifraude vise à détecter, à prévenir et à décourager la fraude. Les évaluations effectuées dans le cadre de ce programme nous permettent de détecter divers stratagèmes frauduleux pouvant être reliés, entre autres, à la corruption, au détournement d'actifs ou aux conflits d'intérêts, qui pourraient impliquer des employés, des fournisseurs ou d'autres tiers. Nous transmettons des communications ciblées aux équipes concernées afin d'accroître la sensibilisation à d'éventuels stratagèmes frauduleux. Lorsque des occurrences potentielles de fraude ou de corruption sont décelées et signalées, nous menons des enquêtes en temps opportun et mettons en œuvre les mesures appropriées.

Programme éthique

Le comité éthique de Cogeco, composé de représentants des ressources humaines, des affaires juridiques, des finances et de l'audit interne, assure une surveillance par la haute direction de l'ensemble de notre programme éthique, y compris l'examen du Code d'éthique et des politiques connexes.

Le Code d'éthique de Cogeco définit les principes et les règles qui doivent guider le comportement de nos administrateurs, dirigeants, employés, représentants et mandataires, de même que des consultants et des sous-traitants. Il traite notamment des sujets suivants :

- Conflits d'intérêts;
- Protection et utilisation appropriées des actifs de l'entreprise;
- Confidentialité de l'information;
- Conformité aux lois et règlements;
- Dénonciation de comportements illégaux ou contraires à l'éthique;
- Fraude et corruption;
- Respect des droits de la personne dans le milieu de travail;
- Traitement équitable des actionnaires, des clients, des fournisseurs et des employés.

Le Code d'éthique promeut spécifiquement l'adoption des pratiques commerciales et des politiques d'entreprise, ainsi que la prédominance de l'honnêteté, de la transparence, de la loyauté et de l'efficacité dans nos échanges avec les personnes

et les entreprises. Le défaut d'adhérer au Code d'éthique peut entraîner des mesures disciplinaires allant jusqu'à la cessation d'emploi et/ou une action en justice.

La formation officielle en ligne sur le Code d'éthique est obligatoire pour tous les nouveaux employés et membres du Conseil, et doit être suivie tous les deux ans par la suite. De plus, tous les employés doivent accuser réception du Code d'éthique par écrit au moment de l'embauche et sur une base annuelle par la suite. Pour consulter le Code, rendez-vous à : corpo.cogeco.com/cgo/fr/gouvernance/code-dethique.

De plus, Cogeco a mis en place en 2010 une Ligne d'éthique, à la fois anonyme et confidentielle, qui permet aux employés et à quiconque de signaler toute violation perçue ou réelle du Code d'éthique. Cette ligne est disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, par téléphone et en ligne, en français et en anglais. Les employés sont également encouragés à utiliser ce service pour demander conseil sur les comportements éthiques et légaux à adopter. Toute personne qui soumet un rapport de bonne foi sera protégée d'un congédiement ou de représailles de quelque nature que ce soit. Chaque trimestre, la vice-présidente, Audit interne et gestion des risques, informe le comité d'audit de la portée et de la nature des rapports soumis. Les rapports importants sont rapidement portés à l'attention des comités appropriés du Conseil pour fins de revue en vertu des protocoles en place.

Depuis la création de notre comité éthique à l'exercice 2015, diverses activités et initiatives ont été développées et implantées pour sensibiliser les employés au Code d'éthique et à la Ligne d'éthique, notamment des séances de formation en direct, destinées aux unités d'affaires. De plus, un bulletin éthique est publié deux fois l'an et est accessible sur l'intranet de Cogeco à l'attention de tous les employés. Au début de l'exercice 2016, nous avons également mis en place un processus de divulgation des conflits d'intérêts qui demande à tous les employés de divulguer tout conflit d'intérêts ou apparence de conflit dans lequel ils peuvent être impliqués. Enfin, dans le cadre de notre processus annuel d'évaluation de la performance, chaque employé doit confirmer par écrit qu'il a lu et compris le Code d'éthique et qu'il se conformera aux principes sous-jacents.

ENGAGEMENT : OFFRIR UNE FORMATION AUX EMPLOYÉS SUR LE CODE D'ÉTHIQUE.

PROGRÈS : LA FORMATION A ÉTÉ DONNÉE AVEC SUCCÈS À L'ÉCHELLE DE L'ENTREPRISE AU COURS DE L'EXERCICE 2017. CETTE FORMATION EST REQUISE TOUS LES DEUX ANS.

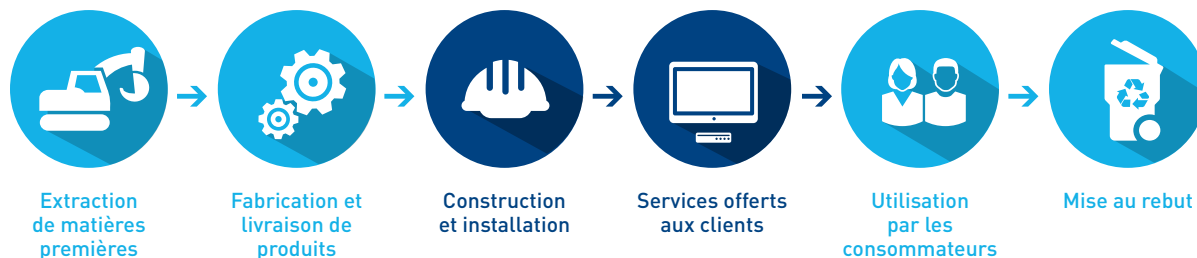


Politiques concernant la chaîne d'approvisionnement

Nous gérons notre chaîne d'approvisionnement à l'aide de notre Politique d'approvisionnement, ainsi que de notre Code de conduite des fournisseurs (le « Code de conduite ») que nous avons mis en place au cours de l'exercice 2016.

Notre Politique d'approvisionnement définit le cadre de gestion des acquisitions de biens et services, et s'assure que nous adoptons les meilleures pratiques. Une section consacrée à la RSE et à l'éthique a été ajoutée à la politique en 2014 pour reconnaître le rôle important que les fournisseurs exercent dans nos efforts de développement durable. Nous favorisons les fournisseurs qui démontrent une saine gestion de leur incidence environnementale et sociale. À l'exercice 2016, certaines de nos unités d'affaires ont intégré les exigences en matière de RSE aux demandes d'offres de service en appui à cet objectif. De plus, un nouveau formulaire de création du fournisseur a été introduit à l'exercice 2017, dans certaines de nos unités d'affaires, afin de nous permettre de mesurer la diversité de nos fournisseurs à l'avenir, notamment à la lumière de leur origine, de leur genre et de leur statut.

Cycle de vie du produit



Afin de promouvoir l'engagement de nos fournisseurs dans nos démarches de développement durable, nous avons rédigé le Code de conduite que nous avons commencé à utiliser avec nos principaux fournisseurs. Notre objectif est de le faire reconnaître par nos principaux fournisseurs d'ici la fin de l'exercice 2018. Ce Code de conduite définit nos attentes envers eux et les encourage à aller au-delà du respect de la loi en s'inspirant de normes internationalement reconnues, de façon à faire progresser la responsabilité sociale et environnementale, ainsi que l'éthique dans la conduite des affaires.

Conformément aux principes directeurs de l'Organisation des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de la personne, les attentes et les principes du Code de conduite sont tirés des principales normes internationales en matière de droits de la personne, notamment la Déclaration de l'Organisation internationale du travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail, et la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies.

Ces principes sont les suivants :

- Respect des droits de la personne;
- Conditions de travail favorables;
- Valorisation de la santé et de la sécurité en milieu de travail;
- Respect de l'environnement;
- Conduite éthique et responsable.

En novembre 2017, nous avons publié une nouvelle version du Code de conduite, qui donnait suite aux modifications apportées au code de conduite de la Responsible Business Alliance (anciennement connue sous le nom de Electronic Industry Citizenship Coalition), duquel Cogeco s'est inspiré lors de la rédaction du Code de conduite initial.

ENGAGEMENT : METTRE EN PLACE NOTRE CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS AUPRÈS DE NOS PRINCIPAUX FOURNISSEURS D'ICI 2018. CHAQUE ANNÉE, COGECO ÉVALUERA LE RESPECT DU CODE EN UTILISANT UN ÉCHANTILLON DE FOURNISSEURS.

PROGRÈS : À LA FIN DE L'EXERCICE 2017, 41 FOURNISSEURS ONT PRIS CONNAISSANCE DU CODE, CE QUI REPRÉSENTE 53 % DE NOS PRINCIPAUX FOURNISSEURS.



ÉVALUATION DES ENJEUX SIGNIFICATIFS

Au cours de l'exercice 2017, nous avons engagé un troisième dialogue avec nos parties prenantes afin de relever les enjeux de RSE les plus pertinents pour elles et pour Cogeco. Nous avons sondé les employés et les membres de la direction afin de cerner les secteurs de RSE les plus importants. Nous avons également effectué un examen approfondi de la littérature portant sur les tendances en RSE dans le secteur des technologies de l'information et des communications.

Les résultats du sondage et de l'examen de la littérature ont façonné notre programme de RSE et nous ont aidés à améliorer l'évaluation de certaines de nos initiatives. Ces résultats ont également été utilisés pour déterminer le contenu du présent rapport.

Le tableau ci-dessous dresse la liste des enjeux significatifs identifiés par nos parties prenantes en vertu des trois dimensions de la RSE – environnementale, économique et sociale – selon l'ordre d'importance qu'elles leur accordent. Nous leur avons demandé de les noter sur une échelle de 0 à 4, 4 étant la note la plus élevée. Tous les enjeux qui ont obtenu une note d'au moins 3,5 y sont mentionnés.

Enjeux environnementaux	2017
Gestion des déchets électroniques	3,6
Gestion des déchets	3,5

Enjeux économiques	2017
Salaires et avantages sociaux	3,8
Qualité du service à la clientèle	3,7
Revenus de l'entreprise	3,7
Qualité des produits et services	3,5

Enjeux sociaux	2017
Sécurité et confidentialité des données et des renseignements personnels	3,8
Conditions de travail	3,6
Prévention de la corruption	3,5
Embauche des employés	3,5
Engagement des employés	3,5
Santé et sécurité	3,5

ENGAGEMENT : ENGAGER UN DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES, TOUS LES DEUX ANS.

PROGRÈS : LE DERNIER DIALOGUE A EU LIEU EN OCTOBRE 2016, À LA SUITE DU PREMIER MENÉ EN OCTOBRE 2014.



Examen de la littérature sur les tendances de l'industrie

Selon les *Perspectives de l'économie numérique de 2015*, publiées par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), l'économie numérique en pleine expansion influence tous les aspects de la vie des gens et perturbe l'économie traditionnelle. Du point de vue du développement durable, les enjeux les plus importants sont l'efficacité énergétique des produits et services, la chaîne d'approvisionnement mondiale, la sécurité et la confidentialité des renseignements et les déchets électroniques. Notre évaluation des enjeux significatifs prend entièrement compte de ces enjeux.

Efficacité énergétique des produits et services

Les centres de données sont énergivores et font l'objet d'un niveau d'attention plus soutenu. Par exemple, aux États-Unis, l'Agence américaine pour la protection de l'environnement (EPA) a mis au point un système de notation Energy Star qui permet aux clients de comparer l'efficacité énergétique des centres de données. La Commission européenne a quant à elle élaboré le *European Code of Conduct on Data Centre Energy Efficiency* (code de conduite sur l'efficacité énergétique des centres de données de l'Union européenne), une initiative volontaire, qui établit des normes ambitieuses pour les entreprises qui souhaitent y adhérer. Dans l'industrie des réseaux à large bande, on constate une pression grandissante de la part des gouvernements pour offrir des produits écoénergétiques aux clients. Au Canada et aux États-Unis, l'industrie a répondu en concluant des ententes sur une base volontaire.

Chaîne d'approvisionnement mondiale

Selon le *Sustainable Purchasing Leadership Council* (conseil de direction en matière d'approvisionnement durable), les plus importants enjeux de développement durable sont associés à l'équipement de réseaux, à l'équipement des technologies de l'information et à la construction. La chaîne d'approvisionnement de l'équipement de réseaux et des technologies de l'information est mondiale et complexe. Parmi les enjeux qui y sont associés, on retrouve la transparence de l'approvisionnement en matières premières (spécialement lorsqu'il est question de minéraux de conflits, comme l'étain, le tantale et le tungstène extraits en République démocratique du Congo et dans ses pays limitrophes), le respect des droits de la personne, ainsi que l'utilisation et la consommation de matières dangereuses durant la production et l'utilisation. Concernant la construction, les principaux enjeux de développement durable sont la consommation énergétique et l'utilisation des matériaux, l'eau, la biodiversité locale, ainsi que les répercussions sur les habitats et le territoire relativement aux choix d'implantation des chantiers de construction, les pratiques de travail et la gestion des déchets de construction.

Les catégories de nos principaux fournisseurs sont l'équipement de réseaux, l'équipement des technologies de l'information, la construction et les services professionnels. Ces fournisseurs sont responsables de l'approvisionnement en matières premières, de la fabrication de l'équipement que nous utilisons pour nos réseaux ou que nous fournissons à nos clients, l'entreposage et la distribution de nos produits, la construction de nos installations et de nos réseaux, la promotion de nos services et l'élimination de nos déchets.

Sécurité et confidentialité des renseignements

La protection de la vie privée des utilisateurs, la sécurité de l'information et les demandes d'accès aux données par les autorités gouvernementales sont des enjeux de plus en plus significatifs. Comme certaines de nos infrastructures sont considérées comme des « infrastructures essentielles » par les autorités gouvernementales, elles font l'objet d'examen supplémentaires relativement à la cybersécurité. À cet effet, de nombreux gouvernements ont adopté des lois sur la protection des renseignements personnels et les sociétés ont commencé à divulguer officiellement leurs pratiques de transparence. En Europe, l'élaboration de règles générales en matière de protection des données aura une grande incidence sur les pratiques des entreprises à l'échelle mondiale, y compris pour l'unité d'affaires Cogeco Peer 1.

Déchets électroniques

L'équipement de notre industrie a une durée de vie relativement courte et le volume grandissant de déchets électroniques dans le monde est un enjeu significatif. Comme ces déchets contiennent du matériel réutilisable et des substances dangereuses, il est important qu'ils soient éliminés correctement afin de protéger la santé et la sécurité des travailleurs, ainsi que l'environnement. Au Canada, des programmes prolongés de responsabilité des producteurs ont été mis en place par diverses provinces afin que le producteur ou l'importateur soit responsable de l'identification de la gestion de fin de vie des produits. En Europe, la directive en matière de déchets d'équipements électriques et électroniques a été adoptée en 2012.

INITIATIVES EXTERNES

Nous participons à diverses audiences réglementaires devant le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et la Federal Communications Commission (FCC) des États-Unis, et nous participons activement aux groupes de travail du CRTC. De plus, nous prenons part à des forums de consultation auprès notamment d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISED), du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et de la Commission d'accès à l'information du Québec, et nous faisons des représentations devant des commissions parlementaires et d'autres organismes fédéraux, comme le Bureau de la concurrence. Tous les employés exerçant des activités de lobbying sont dûment inscrits, lorsque nécessaire. Pour de plus amples renseignements sur nos positions à l'égard de certaines politiques publiques, veuillez consulter [notre rapport annuel](#) et [notre notice annuelle](#).

En tant que membre de diverses associations de l'industrie, nous participons indirectement aux activités de lobbying qu'elles entreprennent au nom de leurs membres. Nous sommes également membres, participants ou abonnés de plusieurs autres associations, initiatives et procédures judiciaires liées à notre rôle en tant que société d'affaires et entreprise citoyenne. Cogeco contribue activement au sein des collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités, et est membre de plus de 60 chambres de commerce au Canada et aux États-Unis.

Le tableau adjacent dresse la liste des diverses initiatives auxquelles participe Cogeco.

En 2016, Cogeco Connexion a remporté le prix *Community Builder Award* (prix du bâtisseur communautaire) décerné par la Chambre de commerce de l'Ontario.



Niveau du développement durable	
<ul style="list-style-type: none"> • BOMA Canada • Carbon Disclosure Project • Accord volontaire canadien d'efficacité énergétique (CEEVA) 	<ul style="list-style-type: none"> • Global Reporting Initiative • Sustainable Hamilton and Burlington • Thames River Heritage Foundation (membre du conseil d'administration)
Niveau social	
<ul style="list-style-type: none"> • Normes concernant les canaux communautaires de télévision par câble • Centre for Internet Security • Déclaration des libertés sur Internet • Internet Infrastructure Coalition • Jeux du Québec • Mission Old Brewery (le chef de la direction de Cogeco était le président de la campagne de financement de 2016-2020) 	<ul style="list-style-type: none"> • Signataire des Principes de Manille sur la responsabilité des intermédiaires • Centraide – président de campagne à Halton, Hamilton, Montréal (coprésident) et en Mauricie • YMCA (membre du conseil d'administration) • Fondation régionale pour la santé de Trois-Rivières (membre du conseil d'administration)
Niveau économique et industriel	
<ul style="list-style-type: none"> • American Cable Association (membre du conseil d'administration) • Broadband Cable Association of Pennsylvania (membre du conseil d'administration) • Chambre de commerce de Burlington (membre du conseil d'administration) • Association Marketing pour le secteur de la câblodistribution et des télécommunications (membre du conseil d'administration) • CableLabs (membre du conseil d'administration) • Association canadienne des radiodiffuseurs • Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (participation active dans des groupes de travail) • Comité consultatif canadien pour la sécurité des télécommunications • Conseil de presse du Québec • Council of Chief Privacy Officers, le Conference Board du Canada • Florida Cable and Telecom Association (membre du conseil d'administration) • I2Coalition (membre) • Association internationale des professionnels de la protection de la vie privée (IAPP) 	<ul style="list-style-type: none"> • Chambre de commerce de Miami Beach (membre du conseil d'administration) • National Cable Television Cooperative (membre du conseil d'administration) • Chambre de commerce d'Oakville (vice-président du conseil d'administration) • Comité régional des télécommunications d'urgence • Society of Cable Telecommunications Engineers • Tech UK Data Centre Council and Data Protection Working Group • Chambre de commerce de Trois-Rivières (membre du conseil d'administration) • Les femmes en communications et technologie (membre du conseil d'administration et présidente du conseil d'administration de la section régionale du Québec) • Jeune chambre de commerce de Trois-Rivières (membre du conseil d'administration) • Chambre de commerce du Cœur-du-Québec (membre du conseil d'administration) • Cégep de Trois-Rivières (membre du conseil d'administration) • Centrexpo Cogeco de Drummondville • La Chaîne d'affaires publiques par câble (actionnaire)
Niveau culturel	
<ul style="list-style-type: none"> • Art Gallery of Burlington (président du conseil d'administration) • Burlington Performing Arts Centre (membre du conseil d'administration) • Fonds des médias du Canada • Fonds Cogeco de développement d'émissions • Garde Arts Center (membre du conseil d'administration) • Kingston Film Festival (membre du conseil d'administration) • Fonds pour l'amélioration de la programmation locale 	<ul style="list-style-type: none"> • Lyman Allyn Arts Museum (membre du conseil d'administration) • Orchestre symphonique de Trois-Rivières (membre du conseil d'administration) • Peterborough MusicFest (président du conseil) • Théâtre Le Patriote de Sainte-Agathe-des-Monts (membre du conseil) • Amphithéâtre Cogeco de Trois-Rivières • Bureau du cinéma et de la télévision du Québec (membre du conseil des gouverneurs)

CRÉER DE LA VALEUR ÉCONOMIQUE

L'incidence économique positive du secteur des technologies de l'information et des communications (TIC) est considérable. Notre industrie joue un rôle de catalyseur sur les plans de la croissance économique et sociale, de la productivité, de la création d'emploi, de l'innovation et du développement de l'éducation et des soins de santé, entre autres. À titre de huitième plus important câblodistributeur en Amérique du Nord et de deuxième en importance en Ontario et au Québec, Cogeco est parmi les chefs de file dans la prestation de services à large bande abordables et de qualité supérieure.

Objectifs et stratégies de l'entreprise

Une solide performance financière est essentielle à notre croissance continue. Notre mission consiste à créer des connexions puissantes pour nos clients et à favoriser des relations authentiques avec eux. Comme nos clients sont au cœur de tout ce que nous faisons, nous cherchons continuellement à innover dans nos processus, nos activités, nos services et nos produits, tout en assurant une gestion efficace du capital pour sécuriser la croissance future. Nous sommes également résolus à optimiser la rentabilité et, par conséquent, à accroître la valeur pour les actionnaires.

« L'exercice 2017 a été une année inspirante pour l'équipe de Cogeco. Tout en célébrant notre 60^e anniversaire, nous continuons à élargir la gamme de nos produits et services, à augmenter notre empreinte, et à intensifier nos efforts pour développer nos marchés. Pendant ce temps, nous veillons toujours à être au même diapason que nos clients en anticipant leurs besoins changeants, et nous le faisons efficacement, en assurant une saine gestion des coûts, en continu. »

– Louis Audet
Président et chef de la direction, Cogeco inc.,
Cogeco Communications inc.

Pour atteindre ces objectifs, nous avons élaboré les stratégies suivantes :

Services à large bande canadiens	Services à large bande américains	Services de TIC aux entreprises	Activités liées aux médias
<ul style="list-style-type: none"> Générer une croissance interne grâce au lancement de services à valeur ajoutée pour nos clients résidentiels et à la croissance de notre bassin de clients commerciaux Optimiser le rendement du capital investi grâce à une prestation de services plus efficiente Investir dans nos employés 	<ul style="list-style-type: none"> Tirer parti de notre supériorité en matière d'Internet et d'offres groupées Accélérer la croissance des services aux entreprises grâce à la montée en gamme Étendre le réseau de façon stratégique vers de nouvelles zones de service Acquérir des actifs qui offrent des occasions de croissance distinctes 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre l'accent sur la croissance durable des produits Optimiser l'utilisation des actifs courants afin d'optimiser les flux de trésorerie Renforcer les processus et les systèmes internes afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle et d'optimiser les infrastructures Faire la promotion de notre marque au moyen d'une approche centrée sur les gens 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la programmation sur une base continue Diversifier le portefeuille afin d'accroître la part de marché

Performance de l'exercice financier 2017

Notre performance à l'exercice 2017 a été caractérisée par une croissance constante et un accent continu sur l'efficacité opérationnelle dans nos différents secteurs d'exploitation : les services à large bande canadiens et américains, les services de technologies de l'information et de communications aux entreprises et les activités liées aux médias. Le tableau ci-contre présente les renseignements concernant la valeur économique directe créée par Cogeco.

Pour obtenir des renseignements détaillés sur notre performance financière et sur nos activités, veuillez consulter notre rapport annuel et notre notice annuelle pour l'exercice financier terminé le 31 août 2017 à l'adresse corpo.cogeco.com/cgo/application/files/5615/1153/8718/CG0.2017_Note_annuelle.pdf.



Valeur économique directe créée par Cogeco

(en milliers de \$)

	2017	2016	2015
Valeur économique directe créée			
Produits	2 347 678	2 307 403	2 187 163
Valeur économique distribuée			
Coûts d'exploitation	1 312 133	1 288 641	1 232 572
Paiements aux fournisseurs de capitaux			
Charges financières	136 779	142 482	148 892
Dividendes	22 603	19 743	17 070
Paiements au gouvernement			
Impôts sur le revenu des entreprises	103 757	76 329	81 350
Capitalisation consolidée totale			
Endettement ¹	2 633 159	2 974 119	3 361 948
Capitaux propres	1 671 423	1 444 174	1 676 623

¹ L'endettement se définit comme le total de l'endettement bancaire, du solde à payer sur un regroupement d'entreprises, des paiements en capital sur la dette à long terme et des obligations en vertu des instruments financiers dérivés.

Avantages économiques

Nos activités sont à la source d'importants avantages économiques dans les collectivités où nous œuvrons. La contribution la plus visible et directe est celle liée aux salaires et avantages sociaux offerts aux employés. Nous nous acquitons également de taxes et d'impôts sur les revenus, les ventes et la masse salariale et nous payons aussi des impôts fonciers. Les entreprises locales bénéficient directement de nos achats de biens et services et, indirectement, de l'activité accrue liée à la modernisation continue de notre réseau et à nos projets d'expansion.

Nos marchés couvrent un grand nombre de régions rurales et de plus petits centres. En offrant des services à large bande abordables à ces marchés peu desservis, nous apportons une importante contribution à leur développement économique et social. La disponibilité des services à large bande à un prix concurrentiel contribue à la création d'emplois par les entreprises locales en les aidant à devenir plus concurrentielles. Nos investissements dans les réseaux aident les entreprises à établir leurs activités, à prendre de l'expansion et à se diversifier et, en conséquence, à renforcer leurs collectivités.

Soutenir le contenu canadien

Tout au long des exercices 2016 et 2017, le Fonds Cogeco de développement d'émissions a continué de soutenir le développement et la production de nouvelles émissions dramatiques écrites par des auteurs canadiens et devant être produites par des producteurs canadiens indépendants, en français ou en anglais.

Services nouveaux et améliorés

Services à large bande

Cogeco fournit des services de qualité et fiables à ses clients avec son Internet accessible dans plus de 98 % de ses territoires et la téléphonie, dans 97 % de son empreinte. Cogeco offre également des vitesses de 120 Mbps dans presque tous ses territoires et déploie progressivement 1 Gbps au moyen de diverses technologies. Par exemple, Atlantic Broadband a terminé l'exercice financier avec l'annonce de l'accès aux services Internet résidentiels et commerciaux à 1 gigabit pour les clients de Miami Beach et des régions environnantes. L'initiative comprenait également l'ajout de 58 chaînes de définition standard (« SD ») et/ou de haute définition (« HD »), ainsi qu'un grand nombre de chaînes internationales pour répondre aux besoins de la population culturellement diversifiée de Miami.

Cogeco Connexion a également apporté des améliorations au cours de l'année à ses produits et services existants avec l'introduction de TiVo 4K, le lancement de nouvelles chaînes HD et l'expansion de ses services de fibre optique et ses services de téléphonie au Québec, tout en augmentant son empreinte dans la province au moyen de petites acquisitions régionales.

Services de TIC aux entreprises

Cogeco Peer 1 a commencé l'exercice 2016 en ouvrant officiellement un centre de données à la fine pointe de la technologie à Kirkland, sur l'île de Montréal, au Québec, et a signé depuis un important contrat de colocation pour ce centre de données. Au cours de l'exercice 2017, Cogeco Peer 1 a élargi son portefeuille de produits au Canada en proposant Azure ExpressRoute^{MD} de Microsoft qui permet un accès conforme, sécuritaire et hautement performant au nuage informatique pour entreprises de Microsoft. Les équipes de Cogeco Peer 1 ont également travaillé d'arrache-pied pour nouer d'importants partenariats à l'échelle de son territoire. Par exemple, au Royaume-Uni, l'équipe a conclu deux partenariats importants avec JISC et DTP pour aider à s'assurer que les universités britanniques et les institutions d'enseignement supérieur demeurent au premier plan de l'éducation mondiale.

Activités liées aux secteurs des médias

Au cours de l'exercice 2017, Cogeco Média a lancé une toute nouvelle application mobile regroupant ses treize stations : Cogeco Live. L'application fournit à ses utilisateurs une nouvelle expérience personnalisée en fonction de leurs stations préférées et de leurs intérêts. Les utilisateurs y trouveront également une grande variété de contenu sur demande; allant des segments déjà diffusés à des balados exclusifs.

Dans le cadre d'un plan à long terme, nous offrons également des points d'accès Wi-Fi dans diverses collectivités de l'Ontario, du Québec et de certains marchés américains. Ce réseau fournit à nos clients un accès gratuit à Internet ailleurs qu'à la maison. Les personnes qui ne sont pas clientes bénéficient d'un accès restreint au réseau, ce qui permet aux entreprises locales de répondre facilement aux besoins des résidents locaux et des clients de passage.

Cogeco Connexion est déterminée à AMÉLIORER L'ACCÈS À INTERNET dans les régions éloignées et rurales du Canada, et à connecter les collectivités, en soutien aux efforts gouvernementaux qui visent à fournir à un plus grand nombre de Canadiens un accès à ces services essentiels.

Au cours des exercices 2016 et 2017, les investissements ayant servi à actualiser et à élargir nos réseaux et services totalisaient 901 MILLIONS \$.



Depuis sa création en 1992, le Fonds Cogeco de développement d'émissions a investi un total de 55 millions \$ dans l'industrie de la programmation canadienne pour la production et le développement de près de 1 000 productions télévisuelles et longs métrages, ainsi que la commande d'événements clés dans l'industrie au fil des ans.

ÉTABLIR UN LIEN DE CONFIANCE ET DE LOYAUTÉ AVEC LA CLIENTÈLE

Approche de gestion et politique

Le fondement de nos stratégies et de nos priorités repose sur la satisfaction des attentes de nos clients et l'offre d'un service fiable. Tous les jours, avec chaque client, nous visons à être reconnus comme les meilleurs de notre industrie, puisqu'une expérience client supérieure renforce la fidélisation et la rétention des clients. Notre énoncé de mission « Pour nos clients, la puissance de nos connexions. Avec nos clients, la force de nos relations » témoigne clairement de notre dévouement envers le service à la clientèle.

Le respect des clients est aussi un principe fondamental sur lequel repose notre Code d'éthique. Nos actions sont dictées non seulement par les lois, règlements et normes de service applicables, mais aussi par notre engagement à fournir une expérience client supérieure. Chaque unité d'affaires compte une équipe de professionnels dévoués qui assure la qualité de notre service à la clientèle et en surveille étroitement la performance.

Au cours des deux dernières années, nous avons mis en place de nombreuses nouvelles initiatives afin d'augmenter la diligence avec laquelle nous offrons nos services et d'appuyer la promesse de nos marques centrées sur le client.

Flexibilité de notre offre télévisuelle

En vertu de la nouvelle politique *Parlons télé : Un monde de choix* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), Cogeco Connexion a dévoilé une offre plus flexible pour les marchés de l'Ontario et du Québec. Celle-ci comprend notamment un forfait de base, composé de chaînes de télévision canadiennes locales et régionales, de chaînes à distribution obligatoire, de chaînes communautaires et éducatives, ainsi que de stations affiliées aux grands réseaux américains. Nous avons également introduit de plus petits forfaits, et élargi notre choix de chaînes à l'unité, permettant ainsi aux clients de payer uniquement pour les chaînes qu'ils veulent réellement, allant donc au-delà de leurs attentes et de ce qui était demandé dans la nouvelle politique du CRTC.

Service à la clientèle

Nous savons que les besoins de nos clients évoluent et qu'il nous faut maintenir une écoute active. Chaque jour, des sondages sont lancés pour recueillir la rétroaction des clients sur la qualité des services et du soutien qu'offrent nos agents et nos équipes. Par exemple, nous mesurons la satisfaction de la clientèle tous les jours à l'aide de sondages sur la satisfaction des clients (CSAT), d'appels de courtoisie, de sondages SQM sur la résolution des problèmes dès le premier appel, en plus des communications effectuées dans nos magasins, dans nos centres d'appels, par courriel et sur les médias sociaux. Nous effectuons également des sondages après chaque installation ou appel de service. Ces sondages améliorent considérablement notre capacité à assurer le suivi de notre offre de service et à perfectionner celle-ci.

Non seulement nous parvenons à recueillir de la rétroaction à l'aide de ces diverses méthodes, mais nous offrons aussi de la rétroaction en circuit fermé, ce qui nous permet de faire un suivi avec nos clients lorsque nous constatons une insatisfaction afin de remédier rapidement à leur problème et ainsi continuer à stimuler la rétention et la fidélisation de nos clients.

Nous offrons également un mécanisme de rétroaction directe à nos clients, grâce auquel ils peuvent partager leurs préoccupations, leurs plaintes ou leurs compliments directement au bureau du président chez Cogeco Connexion. L'objectif n'est pas seulement d'offrir des mécanismes pour la rétroaction, mais aussi de permettre à toute opportunité relative à notre modèle de prestation des services de se rendre jusqu'à l'échelon le plus élevé au sein de l'entreprise. Cette approche entraîne des mesures et des résultats dont bénéficient nos clients.

Cogeco Connexion a été reconnue en 2016 pour la plus grande satisfaction de la clientèle en matière de services sur le terrain, de services au détail et de centres d'appel, de résolution dès le premier appel, et de télécommunications et télévision par le groupe Service Quality Measurement. Il s'agit de la huitième fois en dix ans que Cogeco Connexion remporte un prix pour la plus grande satisfaction de la clientèle (Highest Customer Satisfaction Excellence Award).



Dans le secteur des services de TIC aux entreprises, la qualité et le niveau de soutien que nous offrons sont des éléments clés de différenciation. Le cœur de notre expérience client repose sur notre soutien efficace de « technicien à technicien » et notre capacité à associer rapidement chaque problème technique à l'expert concerné pour le résoudre rapidement et professionnellement. Pour assurer la qualité de nos services, nous avons mis en place des processus d'assurance qualité et plusieurs initiatives visant à mesurer notre succès.

Responsabilité envers le produit et la publicité

Nous nous assurons que l'étiquetage de nos produits et nos pratiques de commercialisation sont justes et non trompeurs. Nous déployons des efforts considérables pour fournir les renseignements appropriés sur nos produits et services. Lorsque nous vendons un produit, nous adoptons dans nos communications une approche centrée sur le client et nous désirons transiger avec lui de façon équitable, fidèle, transparente et pertinente.

En outre, nous respectons la législation relative aux pourriels et aux appels ou messages non sollicités, y compris la *Loi canadienne anti-pourriel* et son équivalent américain. Nous avons mis en place des politiques et des procédures internes, et pris des engagements pour nous assurer que nos clients, ainsi que les autres tiers qui interagissent avec nous, ne reçoivent pas de messages publicitaires non sollicités de notre part. De plus, nous offrons l'option de retrait dans nos courriels de sollicitation.

Vie privée des clients

Nous comprenons l'importance de la confidentialité et de la sécurité des données pour nos clients. La protection de la vie privée favorise des relations positives avec toutes les parties prenantes. Dans le cadre de nos activités, nous recueillons des renseignements personnels et nos clients nous confient leurs données. Pour cette raison, nous avons pris des mesures pour nous assurer de ne recueillir que les renseignements personnels absolument nécessaires à la prestation de nos services. Nous nous assurons également que ces renseignements et ces données sont protégés par un ensemble de procédures et de protections sécuritaires, sur les plans physiques, technologiques et organisationnels. Ces mesures sont conçues pour assurer aux clients que leurs renseignements demeurent confidentiels et en sécurité, et qu'ils ne sont utilisés qu'aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis. À titre de fiduciaires des renseignements personnels confiés par nos clients, nous cherchons à aller au-delà des exigences légales et réglementaires pour nous assurer que ces renseignements sont traités de la façon la plus sécuritaire possible.

La transparence et la compétence sont les clés pour établir un lien de confiance. Nous cherchons à en faire la pierre angulaire de nos services en élaborant les meilleures pratiques autour de la sécurité et de la protection de la vie privée, et par l'entremise de notre processus de conformité.

Nous avons nommé des responsables de la protection des renseignements personnels dans chacune de nos unités d'affaires afin de nous assurer d'une pleine conformité avec les lois

Cogeco Média a remporté le prix *Rencontres Radio 2016* dans la catégorie de la direction musicale de l'année qui souligne la qualité de sa programmation musicale.



Cogeco Média occupe la première, la deuxième et la troisième place dans la catégorie des 25 à 54 ans du sondage Numeris pour le marché francophone montréalais et la première place pour le marché anglophone (décembre 2016, mars 2017, juin 2017 et décembre 2017).

et règlements en la matière, de surveiller notre conformité à ceux-ci, et de répondre de façon appropriée aux questions, aux demandes et aux préoccupations de nos clients. Aux États-Unis, nous donnons également une formation sur les renseignements relatifs aux réseaux exclusifs de clients et nous déposons une attestation annuelle de conformité auprès de la FCC.

Nous passons en revue et actualisons, au besoin, nos politiques, procédures, pratiques et documents sur la protection de la vie privée afin de demeurer à jour au niveau des règles et réglementations applicables.

De plus, nous nous efforçons de sensibiliser, par différents moyens, nos clients et nos employés à la question de la gestion des renseignements personnels et nous les engageons sur ce sujet. Pour accroître la sensibilisation de nos clients, nous avons publié nos diverses politiques en la matière sur nos sites Web et nous avons également ajouté des messages sur nos factures. Nos équipes sont formées sur les différentes politiques et lignes directrices. Chez Cogeco Connexion, par exemple, nos initiatives de sensibilisation à la protection de la vie privée se traduisent par notre participation à la Journée internationale de la protection des données, une initiative annuelle axée sur le respect de la vie privée, la protection des données et le renforcement de la confiance.

En 2016, notre conseil d'administration a approuvé l'[Engagement de Cogeco relatif à la protection des renseignements personnels](#), qui souligne l'importance que Cogeco accorde à la protection des renseignements personnels par l'entremise de toutes ses unités d'affaires et qui se réfère aux engagements pris en la matière par chacune de ses unités d'affaires respectives.

Contrôle parental et caractéristiques d'accessibilité

Dans le but de rendre Internet plus sécuritaire, nous offrons sans frais à nos clients résidentiels un service de sécurité Internet, qui comprend un contrôle parental ainsi que d'autres fonctions de sécurité, et ce, dans la plupart de nos forfaits Internet.

Nos services vidéo, y compris le service de vidéo sur demande (« VSD »), comprennent également le contrôle parental. Tous les titulaires de licence VSD sont responsables de s'assurer que leur programmation est de grande qualité et qu'elle répond aux normes généralement acceptées par la collectivité, dans le contexte d'un service discrétionnaire. Nos services numériques de câble et de VSD requièrent un décodeur pour chacun des téléviseurs des clients. Chaque décodeur a la capacité de bloquer la programmation selon le classement ou la chaîne.

Ces fonctions permettent aux parents de prévenir l'accès par leurs enfants à du contenu sur la base de critères définis. Nous utilisons le système de classement du Conseil canadien des normes de la radiotélévision (CCNR) fourni par les télédiffuseurs au Canada et adopté par le CRTC, ainsi que le système de classement *TV Parental Guidelines* de la FCC aux États-Unis. Les clients exercent ainsi un contrôle total sur cette fonction, selon leurs propres préférences. Dans nos choix de programmation en VSD, nous suivons notre code de déontologie volontaire qui traite de questions comme la violence, la représentation des genres, l'éthique et la publicité destinée aux enfants. Nous adhérons également à divers codes de l'industrie, notamment le Code de la publicité radiotélévisée destinée aux enfants, le Code de la télévision à la carte et de la télévision payante à l'égard de la violence, les Normes et pratiques en matière de programmation des services de télévision payante, de télévision à la carte et de vidéo sur demande, ainsi que le Code sur la représentation équitable.

Tous les modèles récents de décodeurs permettent l'affichage du sous-titrage codé pour personnes malentendantes et l'activation de la vidéodescription pour personnes malvoyantes.

Nos services vidéo, y compris le service de vidéo sur demande (« VSD »), comprennent également le contrôle parental. Tous les titulaires de licence VSD sont responsables de s'assurer que leur programmation est de grande qualité et qu'elle répond aux normes généralement acceptées par la collectivité, dans le contexte d'un service discrétionnaire.



Sécurité des données et certifications

En 2016, nous avons mis en œuvre une Politique sur l'information et la cybersécurité. Cette politique définit les objectifs, principes et moyens généraux qui nous permettent d'assurer la protection de nos renseignements numériques et remplace une précédente Politique sur la sécurité de l'information qui était en vigueur depuis 2005. La politique s'inspire des meilleures pratiques de l'industrie et des normes internationales reconnues en la matière telles que la norme ISO27001 et le National Institute of Standards and Technology. Afin de nous assurer que nos employés demeurent sensibles aux principes établis dans la politique, ils sont appelés à revoir ceux-ci dans le cadre du processus d'évaluation de rendement annuel et à confirmer leur acceptation par écrit.

Dans notre secteur des services de TIC aux entreprises, nous offrons des produits et services conformes à la version 3.1 de la certification PCI DSS. De plus, nous avons obtenu les rapports de conformité SOC 1, de type II [SSAE 16, CSAE 3416, ISAE 3402]. Ces initiatives abordent la sécurité logicielle et physique, la détection d'intrusions et la sécurité technologique globale. Elles couvrent également les contrôles liés à la prestation de services aux clients, incluant les politiques et procédures entourant la gestion du changement, la notification des incidents, les opérations et les activités de surveillance. Ces certifications et rapports de conformité assurent aux clients qu'ils peuvent nous faire confiance pour protéger leurs données. Nous évaluons en ce moment nos certifications et prévoyons élaborer une nouvelle feuille de route, qui comprendra l'identification d'éventuelles certifications supplémentaires.

Transparence

Nous exerçons nos activités dans de nombreux pays où les lois à l'égard de la technologie, de la vie privée et de l'accès à l'information diffèrent, et sont en constant changement. Nous nous engageons

Notre principe de transparence : Lorsque nous traitons des demandes d'accès à des données de la part d'autorités gouvernementales, nous ne divulguons les renseignements qu'au moment et dans les limites où nous sommes tenus de le faire en vertu d'une loi applicable ou contraints par une ordonnance du tribunal compétent.

à faire preuve de transparence envers nos clients à l'égard de nos pratiques de traitement de leurs renseignements personnels. À cette fin, les politiques sur la protection de la vie privée visent à établir des pratiques transparentes et responsables pour la gestion des renseignements personnels et pour satisfaire aux exigences applicables sur les territoires où nous exerçons nos activités. Puisque les autorités policières peuvent communiquer avec nous pour obtenir des renseignements personnels, nous avons déclaré notre démarche pour traiter ces demandes.

Nous ne nous engageons pas volontairement auprès des autorités policières ni ne coopérons avec celles-ci sur la simple base d'une demande de coopération. Nous devons y être contraints par la loi et nous exigeons l'assignation à témoigner, l'ordonnance ou le mandat approprié avant de divulguer tout renseignement confidentiel.

Au cours des exercices 2016 et 2017, nous avons reçu 28 plaintes de la part de nos clients et aucune de la part d'organismes de réglementation. Nous en avons reçu 37 au cours des exercices 2014-2015. Les plaintes étaient jugées recevables si le plaignant alléguait une violation, une omission ou un agissement de notre part, soutenu par des faits et des détails suffisants. Toutefois, cela ne signifie pas que toutes les plaintes étaient fondées ou justifiées. Quoi qu'il en soit, toutes les plaintes ont été réglées à la satisfaction des plaignants, ou classées sans que des procédures légales aient été entreprises.

Utilisation acceptable de nos services

Afin de nous assurer que nos services d'hébergement et d'Internet ne permettent pas à nos clients de prendre part à des activités illégales, nous avons mis en place des politiques d'utilisation acceptable. Ces politiques font état de notre engagement à préserver l'intégrité de notre réseau et interdisent à nos clients d'utiliser nos services pour adopter, encourager ou promouvoir des comportements illégaux, abusifs ou irresponsables, comme l'envoi massif de courriels non sollicités, la violation de droits d'auteur, de brevets ou de tous droits de propriété intellectuelle, le trafic de drogues illégales, les jeux clandestins et la distribution de matériel obscène. Les clients n'ont pas le droit d'utiliser nos services pour publier des renseignements de nature diffamatoire ou menaçante, faire la publicité de renseignements personnels ou de renseignements qui violent les droits de quiconque en matière de protection de la vie privée, transmettre des virus ou mener des attaques contre les services d'autres réseaux ou d'internautes. Chaque unité d'affaires a élaboré sa propre

politique sur l'utilisation acceptable, accessible sur son propre site Web. Nous avons mis en place des équipes responsables de l'adoption de ces politiques et de leur suivi. Nous nous assurons de respecter les exigences légales au niveau du contenu et nous protégeons les intérêts de nos clients et des tiers, notamment sur le plan des droits de propriété intellectuelle. Nos équipes peuvent être jointes pour le signalement de violations de droits d'auteur, en vertu de la *Digital Millennium Copyright Act* (Loi du droit d'auteur du millénaire numérique) aux États-Unis, de la *Loi sur la modernisation du droit d'auteur* au Canada, et de la législation applicable en Europe, ou pour signaler des situations de non-conformité. Si des violations sont identifiées, nous prenons des mesures proportionnelles à la gravité et à la durée de la violation conformément aux lois applicables.


Sanctions commerciales

Nous avons l'obligation de nous conformer aux lois et règlements des États-Unis, du Canada et de l'Europe en matière de contrôle des avoirs étrangers, des régimes de sanctions économiques et de lutte au blanchiment d'argent. L'objectif de ces lois est d'« imposer des programmes de sanctions économiques contre les pays et les groupes de personnes, comme les terroristes et les narcotrafiquants, et de restreindre les relations commerciales (embargos) avec ces derniers »². Pour nous assurer de nous y conformer, nous avons mis en place un processus de diligence raisonnable afin de procéder aux identifications et aux vérifications appropriées. Nous suivons, sur une base trimestrielle, les modifications apportées aux listes afférentes, et nous fournissons également de la formation aux employés responsables de la conformité.

Amendes

Nous nous efforçons d'agir conformément aux lois et règlements applicables dans tous les pays dans lesquels nous exerçons nos activités. Lorsque nous décelons des situations de non-conformité, nous les corrigeons dans des délais raisonnables. Au cours des exercices 2016 et 2017, nous avons convenu de verser une amende de 84 000 \$ relativement à une plainte déposée en 2014 par l'Office de la protection du consommateur du Québec. Nous n'avons fait l'objet d'aucune autre amende pour une infraction de nature significative à toute loi ou à tout statut régissant la livraison ou l'utilisation de nos produits et services.

² Traduction d'un extrait du site du département du Trésor du gouvernement américain : www.treasury.gov/resource-center/faqs/Sanctions/Pages/faq_general.aspx#basic



**GÉRER NOTRE
EMPREINTE
ENVIRONNEMENTALE**

Nos impacts sur l'environnement proviennent principalement de notre consommation énergétique, de nos émissions atmosphériques et de nos déchets, ainsi que de l'utilisation de nos produits et services par nos clients. Alors que l'empreinte environnementale de notre industrie est sans doute plus petite que dans bien d'autres secteurs, nous ne nous engageons pas moins à faire notre part en réduisant progressivement notre impact. Nous mettons en place de meilleures pratiques et cherchons à aller au-delà des exigences réglementaires.

Approche de gestion et politique

Le respect de l'environnement est un principe fondamental de notre Code d'éthique et un des piliers de notre Politique de RSE. Nos initiatives environnementales ciblent les points suivants :

- Encourager l'utilisation optimale et efficace des ressources naturelles – énergie, eau, matières premières et papier;
- Aider à combattre les changements climatiques en mesurant, gérant et réduisant nos émissions de polluants et de gaz à effet de serre (GES);
- Réduire les déchets et nous assurer que ces derniers sont adéquatement récupérés et détruits, notamment les déchets électroniques;
- Surveiller les risques environnementaux et mettre en place des mesures de mitigation, au besoin et en temps opportun.

L'une de nos priorités au cours des exercices 2016 et 2017 était d'intégrer Cogeco Média à nos initiatives environnementales et d'aider cette unité d'affaires à mettre en œuvre notre politique de RSE. Nous avons maintenant établi des cibles et des objectifs communs dans le cadre de nos plans d'action en RSE, et nous travaillons à les atteindre.

Nous mettons également en place un système interne de gestion environnementale pour évaluer, contrôler et mitiger les impacts environnementaux de nos activités, de nos produits et de nos services. Ce système nous aidera à traiter les situations de non-conformité et fournira des processus pour respecter et dépasser les exigences réglementaires.

Énergie et carbone

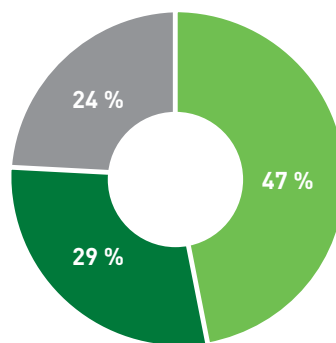
Les émissions de GES liées à l'énergie que nous utilisons dans nos installations et à l'essence consommée par notre flotte de véhicules sont les principaux impacts environnementaux de nos activités. De plus, les serveurs, l'équipement de ventilation et les équipements que nous utilisons pour l'exploitation de nos réseaux et de nos centres de données fonctionnent en continu, 24 heures par jour et génèrent donc la majeure partie de nos besoins en énergie.

Empreinte des émissions dans l'industrie

Selon le Rapport SMARTer 2030, les émissions provenant de l'industrie des technologies de l'information devraient représenter 2 % des émissions GES à l'échelle mondiale d'ici 2030. Les centres de données seront responsables de 29 % de ces émissions, les réseaux, de 24 %, et les 47 % restants seront attribuables aux appareils des utilisateurs finaux, comme les décodeurs et les modems.

Émissions de GES – Empreinte de l'industrie (2030)

- Appareils de l'utilisateur final
- Centres de données
- Réseaux



Source : Rapport SMARTer 2030, par GeSI et Accenture, 2015, p. 19 (accessible en ligne sur le [site Web de GeSI](#))

Alors que l'empreinte environnementale de notre industrie est sans doute plus petite que dans bien d'autres secteurs, nous ne nous engageons pas moins à faire notre part en réduisant progressivement notre impact. Nous mettons en place de meilleures pratiques et cherchons à aller au-delà des exigences réglementaires.



Outil de réduction du carbone

Même si les émissions du secteur des TIC augmentent au fil du temps, nos produits et services ont le potentiel de réduire les émissions provenant d'autres secteurs de l'industrie. Selon le Rapport SMARTer 2030, l'utilisation des TIC permettrait d'éviter des émissions représentant près de dix fois celles générées par l'ensemble du secteur des TIC en soi.

Nos produits et services aident les clients résidentiels et d'affaires à réduire leur empreinte carbone de plusieurs façons. Les télécommunications aident à dématérialiser l'économie en remplaçant un produit ou un service à émissions plus élevées par un autre ayant des émissions plus faibles. Nos produits et services changent également la façon dont vivent et travaillent les gens, et réduisent les déplacements des gens et des biens.

Nos services de conférence téléphonique et de commerce électronique permettent de réduire les déplacements d'affaires. La facturation électronique et l'émission de billets en ligne réduisent l'utilisation du papier. Nos services d'hébergement de données, de colocation et d'infrastructure en nuage aident les entreprises à gérer leurs données sans avoir à investir dans de l'équipement énergivore.



Dans le but d'augmenter la sensibilisation des employés à l'impact environnemental des voyages d'affaires, Cogeco Connexion a volontairement acheté des crédits d'émissions de carbone correspondant aux émissions de GES provenant des voyages d'affaires effectués au cours des exercices 2016 et 2017, soit un total de 584 tonnes métriques. Ces crédits, offerts par Planetair, sont certifiés Gold Standard et Gold Standard Transition, soit les normes les plus élevées sur le marché du carbone. Les crédits achetés seront utilisés pour financer une gamme de projets de réduction des GES, comme du reboisement au Québec et des projets d'énergie renouvelable en Chine.

Calcul des GES

Nous déclarons nos émissions de GES depuis l'exercice 2011. Nous utilisons les deux normes les plus reconnues pour évaluer notre inventaire de GES, soit le Protocole des GES et la norme ISO14064-1. Nous nous servons également du Protocole sur les inventaires de GES du programme Climate Leaders, publié par l'Agence américaine de protection de l'environnement (EPA), qui fournit des directives détaillées et une plus grande clarté.

Depuis l'exercice 2014, Atlantic Broadband et Cogeco Peer 1 font partie du calcul des émissions de GES. Afin de refléter cette augmentation, nous avons redéfini notre exercice de référence à l'exercice 2014. Par conséquent, nous avons redressé le calcul des émissions de GES des exercices 2011, 2012 et 2013 afin de les rendre conformes à la portée actuelle de notre rapport. En 2016, nous avons aussi ajouté Cogeco Média au calcul, mais comme ses émissions correspondent à moins de 5 % de nos émissions totales, l'exercice de référence n'a pas été redéfini.

Nous utilisons l'approche de contrôle opérationnel pour déterminer la portée de notre divulgation. La limite opérationnelle est celle de notre organisation, soit les immeubles, les installations et la flotte de véhicules que nous détenons ou sur lesquels nous avons les pleins pouvoirs pour y intégrer et y adopter nos politiques sur le plan opérationnel. Nous nous efforçons de tenir compte des émissions provenant à la fois des installations qui nous appartiennent et que nous louons. Toutefois, il est difficile d'obtenir des données concernant nos installations louées. Il s'agit d'un élément pour lequel nous voulons nous améliorer pour les prochains calculs.

Depuis l'exercice 2012, nous soumettons nos rapports au Carbon Disclosure Project (CDP) et nous sommes ravis du progrès constant de notre note. Nous sommes classés dans la catégorie de la consommation discrétionnaire et notre note est supérieure à la moyenne totale, canadienne, sectorielle et au niveau de l'industrie.

ENGAGEMENT : MAINTENIR NOTRE POSITION PARMIS LES TROIS MEILLEURES ENTREPRISES DU SECTEUR CANADIEN DES TÉLÉCOMMUNICATIONS.

PROGRÈS : AU COURS DES EXERCICES 2016 ET 2017, COGECO S'EST MAINTENUE PARMIS LES TROIS MEILLEURES ENTREPRISES DU SECTEUR CANADIEN DES TÉLÉCOMMUNICATIONS (EN DEUXIÈME PLACE).



ENGAGEMENT : RÉDUIRE NOS ÉMISSIONS DE GES DE 10 % D'ICI 2020 (SUR LA BASE DES REVENUS) PAR RAPPORT AUX ÉMISSIONS DE L'EXERCICE 2014.

PROGRÈS : RÉDUCTION DE 34 % À CE JOUR.

Émissions de GES

Nos émissions de GES se répartissent en trois catégories :

- **Catégorie I**
Émissions directes (utilisation de carburant par notre flotte de véhicules, consommation de gaz naturel et de carburant diesel dans nos installations et utilisation de gaz réfrigérants)
- **Catégorie II**
Émissions indirectes (consommation d'électricité)
- **Catégorie III**
Autres émissions indirectes (voyages d'affaires)

Au cours de l'exercice 2017, la Société a émis un total de 45 896 t d'équivalent CO₂. La plus importante source d'émissions provenait de la consommation d'électricité (Catégorie II), qui représentait 76 % de nos émissions de GES. La consommation de carburant (Catégorie I), tant pour les installations que pour la flotte de véhicules, comptait pour 22 %. Les émissions provenant des voyages d'affaires (Catégorie III) totalisaient 2 %.

Atlantic Broadband est l'unité d'affaires qui émet le plus d'émissions de GES, soit 43 % de nos émissions totales. Ce pourcentage élevé est dû à sa consommation d'électricité aux États-Unis où la valeur d'émission est plus élevée que pour l'électricité canadienne, puisqu'elle est principalement produite à partir du charbon et du gaz naturel. Cogeco Peer 1 se classe au deuxième rang en raison de sa consommation d'électricité qui est principalement produite elle aussi à partir de charbon et de gaz naturel. La combinaison des émissions d'Atlantic Broadband et de Cogeco Peer 1 représente 82 % de nos émissions de GES totales.

Émissions par catégorie³

Exprimées en tonnes métriques de CO ₂ e	Exercice 2014	Exercice 2015	Exercice 2016	Exercice 2017
Catégorie I (comprend les gaz réfrigérants depuis 2016)	10 896	10 770	11 653	10 136
Catégorie II	49 998	49 218	45 095	34 774
Catégorie III	1 614	1 248	868	986
Émissions brutes totales	62 508	61 236	57 616	45 896
Crédits d'émission de carbone	342	283	283	301
Émissions nettes totales	62 166	60 953	57 333	45 595

Consommation énergétique (Exclut l'énergie utilisée pour les voyages d'affaires)

Carburant provenant de sources non renouvelables (en kWh équivalents)	Exercice 2014	Exercice 2015	Exercice 2016	Exercice 2017
Essence ordinaire	32 073 815	31 545 329	32 999 027	32 301 108
Diesel	3 997 901	4 555 255	5 181 835	2 797 140
Propane	80 604	292 438	481 966	393 458
Gaz naturel	7 120 739	6 462 970	6 059 368	4 476 785
Électricité	226 296 638	226 990 740	196 244 867	193 830 122
Total	269 569 697	269 846 732	240 967 063	233 798 613

³ Les émissions de GES de l'exercice 2014 et des exercices ultérieurs ont été rétablies par rapport au rapport RSE précédent pour tenir compte de l'ajout d'Atlantic Broadband et Cogeco Peer 1 au calcul.

Initiatives de réduction de la consommation d'énergie

Afin de maintenir ou d'améliorer notre niveau actuel d'émissions de GES, sur la base des revenus, nous adoptons des pratiques d'efficacité énergétique. Chaque unité d'affaires met l'accent sur des initiatives différentes, notamment les suivantes :

Centres de données

- Consolidation de l'empreinte des centres de données
- Suivi de l'indicateur de l'efficacité énergétique (PUE)
- Refroidissement naturel
- Confinement des allées froides et chaudes
- Membrane de toit froid

Flotte de véhicules

- Réduction de la taille des véhicules
- Objectifs et suivi du temps de marche au ralenti
- Auto-installation des équipements
- Batteries auxiliaires

Édifices

- Installation de capteurs de luminosité
- Installation de lumières DEL dans nos studios de télévision
- Remplacement des unités CVCA par des gaz réfrigérants moins dommageables pour la couche d'ozone

Intensité énergétique

	Exercice 2016	Exercice 2017	Changement (%)
Par revenu (en millions de dollars)	104 450	99 574	(5 %)
Par employé	50 826	48 922	(4 %)

Intensité des GES

(Exclut l'énergie utilisée pour les voyages d'affaires)

	Exercice 2016	Exercice 2017	Changement (%)
Par revenu (en millions de dollars)	25	20	(20 %)
Par employé	12	10	(17 %)

Centres de données

La consommation d'électricité de l'équipement des TI et la climatisation sont les deux principaux enjeux environnementaux, car ils requièrent tous les deux de grandes quantités d'énergie. Des calculs approximatifs ont évalué la consommation liée à la climatisation à environ 40 % de la consommation totale de centres de données. Pour y remédier, plusieurs initiatives ont été implantées pour réduire la consommation d'énergie dans nos principaux centres de données.

Bon nombre de nos principaux centres de données ont été conçus et déployés de façon à ce qu'ils puissent profiter de la période plus froide de l'année. Ces installations sont équipées d'une infrastructure mécanique qui utilise l'air froid extérieur plutôt que de devoir refroidir l'air plus chaud. Ceci contribue à l'efficacité énergétique, ainsi qu'à un PUE et à des coûts d'exploitation plus faibles.

Indicateur d'efficacité énergétique

L'indicateur d'efficacité énergétique (PUE) est l'unité de mesure la plus utilisée pour mesurer et rendre compte de l'efficacité énergétique des centres de données. Une étude publiée par l'Uptime Institute indique que le PUE moyen en 2014 s'élevait à 1,7. Nous suivons la consommation énergétique de nos centres de données, et nous calculons également notre PUE pour chaque site. Nous nous engageons à comparer les PUE moyens des centres de données que nous gérons et exploitons. Notre PUE moyen est supérieur à celui de l'industrie. Certains de nos centres de données existants ont des PUE supérieurs en raison d'équipements plus âgés. De plus, nos centres de données récents ne sont pas remplis au maximum de leur capacité, ce qui a pour effet d'augmenter le PUE moyen. Ce dernier diminuera au fur et à mesure que ces centres de données se rempliront.

Accord sur les changements climatiques du Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, le gouvernement, de concert avec le secteur des centres de données, a négocié un accord sur les changements climatiques. Les exploitants de centres de données se sont conjointement et volontairement engagés à améliorer l'efficacité énergétique de leur secteur, sans pour autant en limiter la croissance. Les participants doivent atteindre des cibles d'efficacité énergétique et, en retour, profitent d'une réduction des taxes sur le carbone. L'objectif est de réduire le PUE de 15 % pour l'ensemble du secteur. Cogeco Peer 1 s'est inscrite en juillet 2015, s'engageant ainsi à réduire le PUE de son centre de données de Portsmouth de 14 % d'ici 2020. À ce jour, nous avons atteint l'objectif préliminaire établi dans l'accord sur les changements climatiques.

ENGAGEMENT : COMPARER NOTRE INDICATEUR D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (PUE) À CELUI DE LA MOYENNE DE L'INDUSTRIE, DANS LE BUT QU'IL SOIT ÉGAL OU INFÉRIEUR À CELLE-CI, POUR LES CENTRES DE DONNÉES QUE NOUS EXPLOITONS (DONT NOUS GÉRONNS ET ENTRETENONS L'INFRASTRUCTURE).

PROGRÈS : LA MOYENNE DE NOTRE PUE EST SUPÉRIEURE À CELLE DE L'INDUSTRIE. CERTAINS DE NOS CENTRES DE DONNÉES EXISTANTS ONT DES PUE SUPÉRIEURS EN RAISON D'ÉQUIPEMENTS PLUS ÂGÉS. DE PLUS, NOS CENTRES DE DONNÉES RÉCENTS NE SONT PAS REMPLIS AU MAXIMUM DE LEUR CAPACITÉ, CE QUI A POUR EFFET D'AUGMENTER LE PUE MOYEN. CE DERNIER DIMINUERA AU FUR ET À MESURE QUE CES CENTRES DE DONNÉES SE REMPLIRONT.



Flotte de véhicules

Nous surveillons la consommation de carburant des véhicules de toutes les unités d'affaires munies d'une flotte. Nous utilisons la consommation moyenne par véhicule pour évaluer la variation. Dans le cadre de nos services à large bande canadiens, nous suivons notre consommation de carburant depuis l'exercice 2009 et notre flotte a graduellement diminué la quantité totale de carburant utilisé à ce jour. Nous avons atteint ces réductions en déployant plusieurs initiatives, comme le suivi du temps de marche au ralenti, l'ajout de batteries auxiliaires dans les véhicules et la réduction de la taille de nos véhicules de service.

À la fin de l'exercice 2017, environ 36 % de notre flotte aux États-Unis et au Canada était composée de véhicules à plus faible consommation d'essence.



Gestion des déchets

Nous sommes partisans des 3R – réutiliser, réaffecter, recycler – notamment pour les équipements électroniques. Nous nous efforçons de contrôler nos déchets et nous cherchons à développer des processus de gestion des déchets dans nos installations où travaillent des employés. Dans la plupart de nos unités d'affaires, l'équipement électronique, le papier, le verre, le plastique et le métal, ainsi que tous les déchets dangereux sont recueillis et recyclés. Nous continuons toujours à mettre en œuvre des mesures de surveillance et de contrôle des quantités de déchets détournés des sites d'enfouissement dans toutes nos opérations. Le compostage est également accessible dans certains de nos plus gros bureaux au Canada.

Déchets électroniques

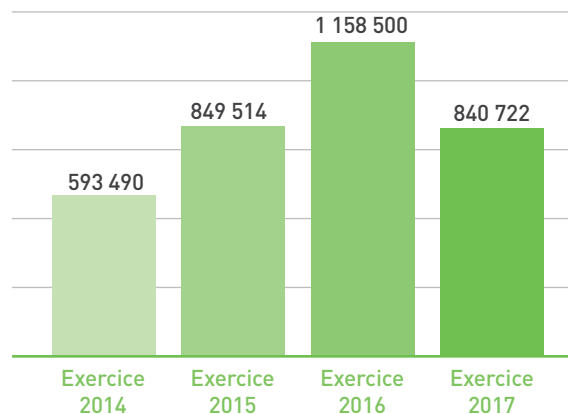
Les déchets électroniques représentent la plus grande part des déchets générés par nos activités. Comme les équipements électroniques sont très populaires et ont une durée de vie limitée, des déchets électroniques s'accumulent de plus en plus partout dans le monde. Puisqu'ils contiennent du matériel réutilisable et des substances dangereuses, il est très important d'assurer une cueillette et une élimination adéquates.

L'équipement que nous fournissons à nos clients est récupéré, testé, réparé ou réusiné, puis redéployé. Au fil de ce processus, nous nous assurons que la sécurité des données est protégée en retirant minutieusement toutes les données des appareils. Les équipements qui ne peuvent être redéployés sont apportés à des organismes ou à des fournisseurs tiers qui se joignent à nous pour recycler et revendre les équipements électroniques désuets.

Compte tenu du nombre d'installations que nous exploitons ou louons, le suivi de la quantité des déchets générés dans chaque catégorie représente tout un défi. Pour produire cette donnée, nous devons nous fier à nos nombreux fournisseurs, qui ont tous recours à des méthodologies et des capacités différentes. Notre objectif est de continuer à peaufiner notre suivi des déchets et à suivre la capacité de nos fournisseurs au fil du temps avec leur aide afin de relever ce défi.

Lorsqu'applicable et requis par la loi, nous faisons rapport aux autorités compétentes sur le nombre d'équipements électroniques achetés, la quantité de papier et d'emballage envoyée aux clients résidentiels et la quantité de déchets dangereux générés.

Poids total des déchets électroniques recueillis par année (en livres)



ENGAGEMENT : VISER L'ATTEINTE DE NOTRE OBJECTIF DE ZÉRO DÉCHET ÉLECTRONIQUE PRODUIT DANS NOS INSTALLATIONS D'ICI 2018.

PROGRÈS : 1 999 222 LIVRES DE DÉCHETS ÉLECTRONIQUES ONT ÉTÉ RÉCUPÉRÉS ET ACHÉMINÉS AUX RECYCLEURS AU COURS DES EXERCICES 2016 ET 2017.



Facturation électronique et gestion du papier

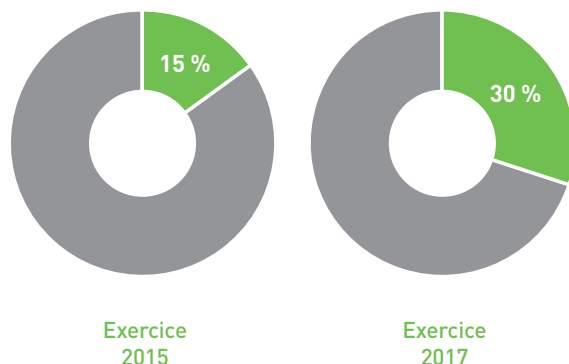
Nos clients reçoivent tous des factures de notre part. Dans le passé, nos factures étaient imprimées et envoyées par courrier. Afin de réduire notre consommation de papier, nous avons mis en œuvre plusieurs solutions, dont la plus prometteuse à long terme est la facturation électronique.

Nous encourageons nos clients à choisir ce mode de facturation plus écologique pour recevoir leur facture mensuelle. La facturation électronique nous aide à diminuer la quantité de papier utilisée et s'avère pratiquement sans carbone.

Lorsque nos unités d'affaires de services à large bande envoient des factures aux clients, elles utilisent du papier contenant au moins 30 % de matières recyclées. Nous élaborons également des lignes directrices sur le type de papier à acheter, de préférence du papier certifié FSC ou du papier recyclé, le cas échéant. De plus, nous réduisons notre consommation de papier à l'aide des paiements préautorisés et de l'adoption de talons de paie électroniques pour les employés.

Le matériel publicitaire utilisé par nos stations de radio est imprimé à l'aide d'encre végétale. De plus, il est vendu ou recyclé à la fin des campagnes promotionnelles.

Facturation électronique par période de présentation (%)



Déversements et fuites

Nos clients s'attendent à ce que nos services fonctionnent sans interruption. Nous comptons sur des génératrices d'appoint et de l'équipement de refroidissement pour nous assurer de fournir nos services en toutes circonstances. Les génératrices contiennent des réservoirs à essence, ce qui représente notre plus gros risque environnemental. Dans le cadre du programme d'entretien préventif de Cogeco Connexion et d'Atlantic Broadband, nous inspectons les génératrices annuellement et nous effectuons une détection visuelle des déversements au cours des évaluations environnementales. L'inspection visuelle des génératrices et des réservoirs à essence est effectuée quotidiennement dans les installations de Cogeco Peer 1.

Les fuites peuvent également être causées par notre équipement de refroidissement. Afin de limiter les fuites d'émissions fugitives et de gaz réfrigérants, nous effectuons des tests annuels de fuites dans le cadre de notre programme d'entretien d'équipement préventif. Ces tests sont exigés en vertu des réglementations fédérales, provinciales ou étatiques. Nous suivons également les recommandations des fabricants de chacun de nos types d'équipement.

Nous avons détecté 32 fuites au cours des exercices 2016 et 2017, toutes liées à nos systèmes de refroidissement qui dégagent de l'hydrocarbure halogéné dans l'atmosphère. Des 32 fuites, 7 ont été signalées aux autorités gouvernementales, comme l'exige la loi, et 25 étaient sous le seuil de déclaration légal. Un total de 308 kilos d'hydrocarbure halogéné a fui au cours de cette période. Nos équipes ont géré ces incidents et ont pris les mesures appropriées, notamment pour l'entretien et la réparation des équipements affectés.

Normes relatives aux édifices

Au cours des dernières années, les équipes de direction de plusieurs installations canadiennes ont mis en œuvre les meilleures pratiques environnementales, dont la gestion de l'énergie, des déchets et de l'eau, le contrôle de la pollution et le déploiement de programmes environnementaux et de santé et sécurité en vertu des normes BOMA BEST. BOMA BEST est un programme lancé au Canada pour répondre aux besoins de l'industrie en matière de normes réalistes pour la performance énergétique et environnementale d'immeubles existants, en se basant sur des renseignements exacts et vérifiés de façon indépendante.

ENGAGEMENT : AUGMENTER LE POURCENTAGE DE FACTURES ENVOYÉES ÉLECTRONIQUEMENT PAR RAPPORT À L'EXERCICE 2015.

PROGRÈS : 30 % DES FACTURES SONT DÉSORMAIS ENVOYÉES ÉLECTRONIQUEMENT. NOUS AVONS DOUBLÉ LE POURCENTAGE DE FACTURES ÉLECTRONIQUES AU COURS DES DEUX DERNIERS EXERCICES.



Nos bureaux de Hamilton, de Peterborough et de Burlington ont reçu la certification BOMA BEST, de niveau argent.

Évaluations environnementales

Afin de nous assurer que nos installations sont sécuritaires et qu'elles ne présentent aucun danger significatif pour l'environnement, des évaluations environnementales sont effectuées sur une partie de nos installations à tour de rôle, avec pour objectif de couvrir l'ensemble des installations au cours d'une période donnée. Les évaluations couvrent notamment les cuves de stockage et autres installations d'entreposage, les batteries, les fluides de climatisation, les déchets et les preuves visibles de déversements ou de fuites. Dès que ces évaluations sont complétées et que les mesures correctives ont été déterminées, nous procédons aux correctifs à l'intérieur d'un calendrier établi. Les résultats de ces évaluations sont signalés annuellement au comité d'audit.

Impact environnemental de nos produits et services

L'impact environnemental de nos produits et services n'a pas encore été entièrement évalué. Toutefois, nous sommes conscients de leur impact potentiel sur la consommation énergétique de nos clients et sur les déchets qu'ils produisent. L'importation de notre équipement de l'étranger augmente également l'empreinte environnementale de nos produits.

En Europe, aux États-Unis et maintenant au Canada, les gouvernements sont de plus en plus préoccupés par la consommation d'électricité des décodeurs. Des lois ou des accords volontaires ont été adoptés pour aborder cet enjeu. Puisque nous savons qu'il est important d'offrir un produit ayant diverses capacités et options, tout en maintenant une consommation d'électricité optimale, nous avons participé à l'ébauche de l'Accord volontaire canadien d'efficacité énergétique (CEEVA) à l'égard des décodeurs et nous en sommes l'un des signataires.

Le CEEVA est une entente conjointe entre les principaux fournisseurs canadiens de services de télévision payante visant à améliorer l'efficacité énergétique des décodeurs déployés dans l'empreinte de leur clientèle résidentielle. Les signataires de cette entente représentent plus de 85 % du marché des fournisseurs canadiens de services de télévision payante comprenant le câble, la télévision directe à domicile par satellite et les fournisseurs IPTV. Avec cette entente en place, il est prévu que la consommation d'énergie totale annuelle au Canada (pour tous les signataires) sera réduite et les émissions annuelles de dioxyde de carbone seront coupées de plus de 100 000 tonnes, ce qui équivaut aux émissions de plus de 44 000 nouvelles voitures sous-compactes roulant 15 000 km par année.

ENGAGEMENT : FOURNIR DE L'ÉQUIPEMENT ÉCOÉNERGÉTIQUE À NOS CLIENTS, CONFORMÉMENT AUX ENTENTES VOLONTAIRES CONCLUES DANS NOS TERRITOIRES OÙ NOUS EXERÇONS NOS ACTIVITÉS.

PROGRÈS : COGECO EST SIGNATAIRE DE L'ACCORD VOLONTAIRE CANADIEN D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (CEEVA). À LA FIN DE L'EXERCICE 2017, 88 % DES DÉCODEURS ACHETÉS AU CANADA ÉTAIENT CONFORMES AU CEEVA. AUX ÉTATS-UNIS, MALGRÉ LE FAIT QU'ATLANTIC BROADBAND N'EST PAS SIGNATAIRE, 73 % DES DÉCODEURS ÉTAIENT CONFORMES.

Prévention du bruit

Nous sommes conscients que nos activités peuvent affecter nos voisins, notamment en raison du bruit provenant de notre équipement de climatisation et des génératrices. Afin de minimiser l'impact lorsque nos sites se situent près d'une zone résidentielle, nous installons des équipements d'atténuation du son, comme l'exigent les autorités locales. Dans certaines installations, nous avons construit des écrans acoustiques géants pour réduire la pollution sonore dans l'éventualité où les génératrices d'urgence devaient être activées.

Changements climatiques

Les changements climatiques présentent à la fois des risques et des opportunités pour notre entreprise. Les taxes sur le carbone facturées sur l'électricité et le carburant que nous achetons, ainsi que les systèmes de plafonnement et d'échange de droits d'émission ont déjà un impact sur nos coûts d'exploitation. Les démarches multilatérales actuelles à l'échelle mondiale pour combattre les changements climatiques pourraient occasionner de nouvelles hausses de coûts de l'énergie. De plus, les conditions météorologiques changeantes affectent nos installations et nos réseaux, exigeant notamment des systèmes de climatisation ou de chauffage plus puissants, et de l'entretien.

Le nombre croissant de désastres naturels, comme les inondations et les ouragans dans certaines régions où nous nous trouvons, représentent également des risques. En septembre 2017, les activités d'Atlantic Broadband ont été affectées par l'ouragan Irma. Ce dernier a provoqué de forts vents, ainsi que de la pluie abondante et des inondations, ce qui a entraîné des pannes de courant nous empêchant de maintenir et d'offrir les services à large bande pendant plusieurs jours. Les intempéries ont également occasionné des bris sur nos équipements et notre réseau.

Les changements aux paramètres physiques du climat peuvent affecter de plusieurs façons notre clientèle d'affaires, mais présenter aussi pour nous des occasions d'affaires. Par exemple, le service de poursuite des activités et de reprise après sinistre offert par Cogeco Peer 1 offre une capture et une réplique des données sans interruption, afin de protéger les applications essentielles et de s'assurer qu'elles fonctionnent durant toute l'urgence. Nous offrons également des services d'infrastructure en nuage qui protègent efficacement les données des clients et en assurent l'accessibilité tout en offrant un service continu et fiable. Grâce au déploiement du plan d'efficacité énergétique du Royaume-Uni, intitulé *Carbon Reduction Commitment* (CRC), les clients qui choisissent un centre de données plus efficace sur le plan énergétique peuvent réduire leur utilisation d'électricité et leur responsabilité en matière d'émissions, contribuant ainsi à réduire le paiement d'indemnités au gouvernement.

Pour en apprendre davantage sur les répercussions financières des changements climatiques et sur les mesures que nous prenons, veuillez consulter les réponses que nous avons fournies au *Carbon Disclosure Project* à www.cdp.net.

Amendes

Nous nous efforçons d'agir conformément aux lois et règlements applicables dans tous les territoires sur lesquels nous exerçons nos activités. Lorsque nous identifions des situations de non-conformité, nous les corrigeons dans des délais raisonnables. Au cours des exercices 2016 et 2017, nous avons reçu une plainte relative au bruit adressée à la Commission des affaires municipales de l'Ontario, qui a été réglée à la satisfaction des deux parties. Nous n'avons reçu aucune amende pour non-respect des législations et des réglementations environnementales.

CONTRIBUER AU PERFECTIONNEMENT DE NOS EMPLOYÉS ET AU DÉVELOPPEMENT DE NOS COLLECTIVITÉS

Nous nous engageons à contribuer, chaque jour, au perfectionnement de nos employés et au développement de nos collectivités. En incarnant nos valeurs et nos piliers RSE, nous nous sommes taillé une réputation d'excellent employeur et de partenaire de confiance dans la collectivité.

Contribuer au perfectionnement de nos employés

Nos employés sont les éléments clés de notre réussite. Nous leur procurons un environnement de travail stimulant, évolutif et diversifié, fondé sur la collaboration et le respect. De plus, nous offrons un milieu de travail sécuritaire, combiné à des salaires et des avantages sociaux concurrentiels, tout en fournissant constamment des occasions d'apprentissage, de perfectionnement professionnel et de croissance au sein de l'entreprise.

Approche de gestion et politiques

Nos politiques et pratiques en matière de ressources humaines (« RH ») visent à soutenir les normes les plus élevées de relations entre la direction et les salariés. Le poste de première vice-présidente, Ressources humaines d'entreprise, vise à apporter un leadership et à harmoniser les pratiques de RH au sein de l'organisation, en fonction des meilleures pratiques.

Les vice-présidents, Ressources humaines, de chaque unité d'affaires, sont responsables d'assurer la conformité aux codes de travail applicables, à la réglementation en matière de santé et sécurité, et à la législation relative aux droits de la personne. Les questions de RH sont adressées au comité des ressources humaines du Conseil, s'il y a lieu. Nous rendons également des comptes aux organismes gouvernementaux au besoin.

Atlantic Broadband a été nommée l'une des meilleures entreprises pour les femmes dans l'industrie de la câblodistribution par l'organisme Women in Cable Telecommunications.

Cogeco Connexion a été nommée l'un des 35 meilleurs employeurs de Montréal pour 2017 par Mediacorp Canada et a remporté le Prix de réalisation pour l'équité en emploi dans la catégorie soulignant l'engagement exceptionnel envers l'équité en matière d'emploi par Emploi et Développement social Canada.



Nous avons des politiques, procédures et lignes directrices en place pour assurer notre conformité envers toutes les lois et réglementations pertinentes sur les territoires où nous exerçons nos activités. Parmi celles-ci, on retrouve notamment les suivantes :

- Règlements sur les normes de travail
- Règlements sur la santé et la sécurité en milieu de travail
- Lois sur les droits de la personne
- Charte des droits et libertés
- Règlements sur l'équité en matière d'emploi

Nos services de RH sont également responsables de l'embauche et de la dotation en personnel, de la rémunération et des avantages sociaux, des vacances, des jours fériés et des congés autorisés, de la formation et de l'éducation et, finalement, du respect en milieu de travail. Nous avons adopté des politiques pour prévenir le harcèlement, la discrimination et la violence dans le milieu de travail. Ces politiques comprennent les procédures à suivre en cas de non-conformité.

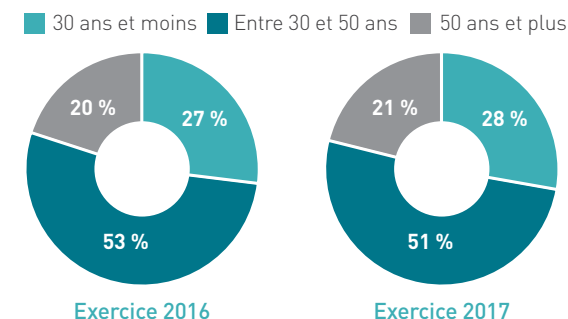
En date de janvier 2018, nous comptons près de 5 200 employés.



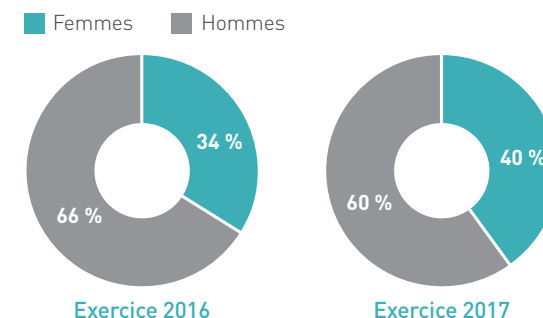
Représentation de notre effectif

Genre	Exercice 2016		Exercice 2017	
	Temporaire	Permanent	Temporaire	Permanent
Hommes	1 %	64 %	1 %	64 %
Femmes	1 %	34 %	1 %	34 %
Région	Temporaire	Permanent	Temporaire	Permanent
Canada	2 %	70 %	1 %	72 %
États-Unis	0 %	25 %	0 %	25 %
Royaume-Uni	0 %	3 %	0 %	2 %
Genre	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel	Temps plein
Hommes	5 %	60 %	5 %	59 %
Femmes	6 %	29 %	7 %	29 %
	Exercice 2016		Exercice 2017	
Employés syndiqués	23 %		23 %	
Taux de roulement	15 %		12 %	

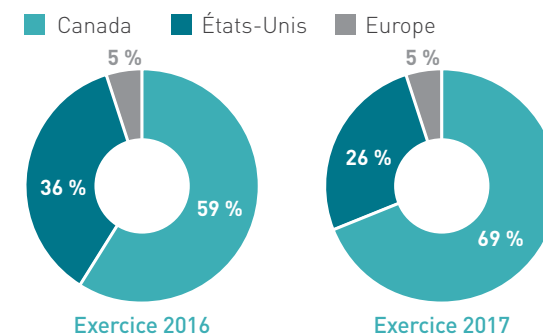
Taux de roulement Par âge



Par genre



Par région



Centres d'appel locaux

Nous tenons à ce que nos clients soient servis par des agents de service à la clientèle locaux issus des collectivités où nous exerçons nos activités. Dans notre industrie, les centres d'appels sont souvent impartis à l'externe. Pour notre part, nos agents de service à la clientèle travaillent majoritairement pour nous et sont situés dans les régions que nous desservons, contribuant ainsi à la création d'emplois dans les régions rurales. Lorsque nous impartissons les services à des fournisseurs tiers, les agents externes sont situés dans les régions desservies et travaillent rarement de l'extérieur du Canada, des États-Unis ou du Royaume-Uni.



Rémunération et avantages sociaux

Nous offrons des régimes de rémunération complets afin d'attirer et de retenir des employés de haut calibre. Nos régimes de rémunération comprennent des salaires, des avantages sociaux et des programmes de récompenses concurrentiels. Ces derniers incluent notamment des primes, des commissions et une bonification annuelle établies en fonction des évaluations de la performance basées sur l'atteinte des objectifs et la contribution aux résultats de l'entreprise. Les employés temporaires ne sont pas admissibles à ces avantages sociaux.

Nous contribuons à des régimes de retraite à prestation déterminée pour certains employés, qui prévoient le versement de prestations basées sur le nombre d'années de service et le salaire de chaque participant. Nous participons également à un régime à contribution déterminée, ainsi qu'à un REER collectif. Les régimes de retraite enregistrés à prestation déterminée sont financés selon les exigences de chaque régime. De plus, nous offrons une assurance collective concurrentielle, à laquelle nous contribuons, qui garantit à tous les employés permanents une assurance-vie, pour eux et pour leur famille. La couverture comprend également le décès, 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, le cas échéant. L'employeur verse l'équivalent de 25 % de la contribution de l'employé et la portion de l'employeur est automatiquement acquise.

Santé et sécurité en milieu de travail

Aucune tâche n'est jugée urgente au point de ne pas prendre le temps nécessaire pour adopter des mesures de sécurité appropriées. À l'aide de notre système de gestion de la santé et de la sécurité en milieu de travail et de l'engagement de la direction et des employés, nous sommes résolus à fournir et à maintenir un environnement de travail sain et sécuritaire, et à assurer le bien-être de tous les employés, des bénévoles de YourTV/NousTV, des partenaires d'affaires et du grand public.

Tous les employés et les partenaires d'affaires sont tenus d'adopter des méthodes de travail sécuritaires, de respecter toutes les lignes directrices émises par l'entreprise, d'utiliser l'équipement de protection personnel mis à leur disposition, et d'adhérer aux politiques, procédures et programmes de prévention actuels. Des formations sont offertes aux employés en ligne, en salle et sur le terrain, selon les besoins. Tous sont responsables et imputables de la santé et de la sécurité, et le travail d'équipe est essentiel. Nous encourageons tous les employés à réfléchir de manière proactive à la sécurité et à ne pas hésiter à nous faire part de leurs observations ou idées qui contribueraient à notre amélioration continue.

ENGAGEMENT : MAINTENIR LA FRÉQUENCE ET LA GRAVITÉ DES INCIDENTS LIÉS AU MILIEU DE TRAVAIL ÉGALES OU INFÉRIEURES À LA MOYENNE DE CELLES-CI SUR LES TERRITOIRES OÙ NOUS EXERÇONS NOS ACTIVITÉS.

PROGRÈS : AU COURS DE LA PÉRIODE DE PRÉSENTATION, NOUS AVONS MAINTENU LES INCIDENTS LIÉS AU MILIEU DE TRAVAIL À UN NIVEAU INFÉRIEUR À LA MOYENNE NATIONALE DES TERRITOIRES OÙ NOUS EXERÇONS NOS ACTIVITÉS.



Comités de santé et sécurité

Notre approche en la matière repose sur l'établissement de comités mixtes de santé et sécurité au travail. Le cas échéant et selon les régions et le nombre d'employés dans chaque emplacement, des représentants et des comités régionaux de santé et sécurité sont présents, conformément aux lois et règlements fédéraux, provinciaux ou étatiques applicables.

Le rôle des comités et des représentants est de s'assurer que toutes les préoccupations en matière de santé et de sécurité soient bien répondues. Ils sont également responsables de mener des inspections, d'identifier et de communiquer les dangers dans le milieu de travail, de fournir des procédures de travail sécuritaires et des renseignements sur la conformité en santé et sécurité, dans le respect des exigences de la réglementation sur la santé et la sécurité au travail. Ils examinent également toutes les inquiétudes au niveau de la santé et sécurité soulevées par des membres du personnel. Ils participent au processus d'enquête sur les incidents, au besoin, et formulent des recommandations pour l'amélioration de la santé et de la sécurité au sein de l'entreprise.

À l'exercice 2017, environ 91 % de l'effectif était représenté par un représentant ou un comité de santé et sécurité.

Performance en santé et sécurité

Le tableau ci-contre présente la fréquence des accidents invalidants survenus au cours des exercices 2016 et 2017. Un accident invalidant (ou une blessure invalidante) est une blessure ou une maladie reliée au travail provoquant une absence du travail dont la durée excède le jour ou le quart de travail pendant lequel il est survenu, ou pour lequel on doit modifier la tâche de l'employé. Le Programme du travail utilise le même indicateur pour produire ses statistiques pour les employeurs de compétence fédérale, ce qui nous fournit un bon indice de référence. Au Canada, dans le secteur des communications, le taux de fréquence des accidents invalidants (« TFAI ») était de 1,0 par cent employés à temps plein. Aux États-Unis, les données issues du Bureau of Labor Statistics indiquaient un taux d'accident de 2,1 par cent employés à temps plein pour les fournisseurs de télécommunications câblées. Au moins une fois par mois, les indicateurs de santé

et sécurité sont présentés au siège social par toutes les unités d'affaires.

Taux de blessures*	Exercice 2016	Exercice 2017
Canada	0,67	0,92
États-Unis	0,88	1,22
Europe	0	0
Décès liés au travail	0	0

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

Bien-être

Les initiatives de bien-être complètent notre programme de santé et sécurité en milieu de travail. Dans certaines unités d'affaires, nous avons organisé des campagnes de vaccination annuelles contre la grippe pour contribuer à la prévention des occurrences de grippe saisonnière. De plus, nous avons organisé une semaine de sensibilisation à la santé mentale afin de mettre en lumière des maladies moins visibles, à l'aide d'activités et de séminaires.

Aide aux employés

Notre Programme d'aide aux employés aide ces derniers et leur famille à résoudre des défis et des problèmes de nature personnelle, notamment pour :

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

Par l'entremise de ce programme, les employés ont accès à des services de consultation et d'information confidentiels, fournis par des professionnels externes. Les employés peuvent obtenir un soutien par téléphone, en personne, en ligne ou auprès d'une gamme de ressources spécialisées dans différents domaines liés à la santé et au bien-être.

Diversité et équité en matière d'emploi

Nous croyons que nos milieux de travail doivent refléter les différents profils et antécédents des clients et des collectivités que nous desservons. Notre engagement envers la diversité commence au sommet et se reflète de plus en plus dans la composition de notre Conseil d'administration, de nos équipes de direction et de notre effectif dans son ensemble.

Diversité au Conseil d'administration

Les conseils d'administration de Cogeco et de Cogeco Communications ont établi une politique à l'égard de leur diversité, afin de les aider à l'atteindre et à la maintenir. Cette diversité comprend un vaste éventail de critères, comme l'expérience dans l'industrie, l'expérience en gestion, la formation, les domaines de compétence, l'emplacement géographique, et la mixité des âges, des genres et des ethnies. La Société reconnaît le rôle important que les femmes, dotées des compétences et de l'expérience appropriées et pertinentes, peuvent jouer en contribuant aux divers points de vue sur le Conseil. Le pourcentage de femmes à siéger au Conseil à l'heure actuelle est de 44 % pour Cogeco Communications et de 13 % pour Cogeco. Ce pourcentage est plus élevé pour Cogeco Communications que pour les autres conseils d'administration de la plupart des sociétés ouvertes canadiennes, qui ont une moyenne de 14 %, en vertu d'une étude publiée en 2017 par les autorités réglementaires des valeurs mobilières.

Les femmes à des postes de direction

Nous déployons des efforts constants pour accroître la représentation des femmes dans les postes de haute direction. Par exemple, la Société a lancé en 2013 le Réseau des femmes Cogeco dont la mission est de promouvoir et de soutenir l'avancement professionnel des femmes en offrant des occasions de perfectionnement professionnel et de réseautage, en favorisant la visibilité et l'engagement social à l'extérieur de l'entreprise, et en valorisant la diversité des genres en général. La vision du Réseau des femmes Cogeco consiste à positionner la Société comme un milieu de travail de choix où les femmes sont en mesure d'atteindre leur plein potentiel. Le réseau peut compter sur le soutien total de l'équipe de haute direction qui s'engage à s'assurer que Cogeco procure un environnement de travail inclusif, dans lequel le talent de chacune est reconnu et tous les employés, tant les femmes que les hommes, sont considérés comme des atouts stratégiques.

Les femmes occupent 31 % des postes de direction et représentent 36 % de notre effectif total.

Direction	Exercice 2016	Exercice 2017
Femmes	33 %	31 %
Hommes	67 %	69 %
30 ans et moins	3 %	3 %
Entre 30 et 50 ans	60 %	60 %
50 ans et plus	37 %	37 %

Employés	Exercice 2016	Exercice 2017
Femmes	39 %	36 %
Hommes	61 %	64 %
30 ans et moins	16 %	16 %
Entre 30 et 50 ans	58 %	60 %
50 ans et plus	26 %	24 %



Équité en emploi

Nous croyons que tous les employés contribuent à notre succès. Nous nous efforçons de créer des environnements de travail et de bâtir des équipes qui font la promotion de valeurs inclusives et d'ouverture, et qui permettent aux employés de performer au meilleur de leurs capacités, sans égard à leur origine, leur apparence physique, leur orientation sexuelle, leurs croyances, leurs opinions ou leur statut social. Conformément à notre politique d'équité en emploi, nous voulons nous assurer que les employés sont traités équitablement et sans discrimination, et que nos pratiques d'embauche et nos décisions relativement aux promotions sont basées entièrement sur les aptitudes, les compétences et le potentiel des gens.

Chaque unité d'affaires située au Canada a élaboré un plan d'équité en emploi, ou est en voie de le faire. Ces plans nous aident à atteindre nos objectifs à court et à long terme au niveau de la représentation des groupes désignés : femmes, autochtones, personnes handicapées et minorités visibles. Les plans comportent des initiatives précises, notamment des stages et des méthodes de recrutement orientées sur la diversité, la gestion des talents et de la relève, l'auto-identification, la gouvernance, les conditions de travail, la formation en gestion, le réseautage interne et la visibilité. Ils comprennent des objectifs quantitatifs qui coïncident avec la disponibilité des données sur le marché, déterminée par Statistique Canada. Le progrès est calculé sur une base annuelle par l'entremise des rapports fournis au ministère Emploi et Développement social Canada.

Nous mesurons également la représentation des groupes désignés au sein de notre effectif. Les employés sont encouragés à s'auto-identifier. Nous ne divulguons pas ces données étant donné que certains employés ne nous autorisent pas à le faire. Toutefois, nous avons noté une diminution dans nos écarts de représentation.

Depuis l'exercice 2014, nous organisons une Semaine de la diversité dans tous nos établissements pour promouvoir nos valeurs, notre culture et notre positionnement à l'égard de la diversité. Les partenariats que nous avons élaborés avec des organisations spécialisées accroissent notre visibilité en tant qu'employeur engagé à offrir un milieu de travail plus inclusif et témoignent des efforts que nous sommes prêts à déployer dans l'atteinte de nos objectifs. De plus, depuis 2016, la diversité est devenue l'un des objectifs de la haute direction de Cogeco Connexion.

ENGAGEMENT : CONTINUER D'ÊTRE UN EMPLOYEUR QUI OFFRE DES CHANCES ÉGALES POUR TOUS, ET MESURER LA DIVERSITÉ DANS CHAQUE UNITÉ D'AFFAIRES.

PROGRÈS : UN PROCESSUS D'AUTO-IDENTIFICATION EST EN PLACE DANS TOUTES LES UNITÉS D'AFFAIRES. DE PLUS, AU CANADA, TOUTES LES UNITÉS D'AFFAIRES ONT DÉVELOPPÉ DES PLANS D'ÉQUITÉ EN EMPLOI SUR TROIS ANS, OU SONT EN VOIE DE LE FAIRE.



Cogeco Connexion a remporté le Prix de réalisation pour l'équité en emploi dans la catégorie soulignant l'engagement exceptionnel envers l'équité en matière d'emploi décerné par Emploi et Développement social Canada pour une deuxième année consécutive. Le prix reconnaît les employeurs de compétence fédérale pour leur engagement à créer des milieux de travail canadiens qui sont à la fois diversifiés et inclusifs.



Initiatives d'amélioration de la diversité chez Cogeco (varient d'une unité d'affaires à l'autre) :

- Événements de réseautage et salons de l'emploi au cours desquels nos représentants des ressources humaines rencontrent de nouveaux talents, membres des minorités visibles, femmes et autochtones;
- Élaboration en 2014 d'un module de formation en ligne destiné aux gestionnaires afin de les sensibiliser à la gestion de la diversité chez Cogeco. Ce module est désormais obligatoire pour les gestionnaires nouvellement promus ou embauchés;
- Élaboration de lignes directrices sur l'obligation d'accommodation pour tous les groupes désignés;
- Affichage de postes au sein des organisations qui font la promotion de l'emploi parmi les groupes désignés;
- Introduction d'initiatives de sensibilisation et de recrutement ciblé parmi des groupes précis pour des postes en particulier lorsque ceux-ci présentent un écart de représentation;
- Organisation de réunions avec certains groupes d'emploi autochtones, et visites des bureaux en leur compagnie pour nouer de bonnes relations et s'assurer que les besoins liés à l'emploi de Cogeco sont bien compris, et vice versa;
- S'assurer que le processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés respecte les besoins des employés autochtones;
- Développement d'une culture inclusive qui encourage la propension des nouveaux employés à s'auto-identifier;
- Établissement d'objectifs annuels pour les gestionnaires à l'égard de l'embauche de membres issus des groupes désignés.

Formation et éducation

Nous estimons nos employés et nous encourageons leur perfectionnement professionnel. La formation et l'éducation leur assurent un perfectionnement professionnel continu afin d'améliorer leur performance, leurs connaissances et leurs compétences dans les postes actuels, tout en les préparant à un poste éventuel. Les superviseurs sont responsables de la gestion des exigences en matière de formation de leurs employés et des budgets afférents. Les employés établissent leurs objectifs de performance avec leur superviseur et s'entendent mutuellement sur le programme de formation à suivre, le cas échéant. La formation est entièrement défrayée par la Société et dispensée pendant les heures de travail. Au Canada, nous investissons au moins 1 % de notre masse salariale annuelle en formation.

Les initiatives de formation internes comprennent un programme pour les gestionnaires à tous les échelons de l'entreprise, intitulé le Programme des leaders de Cogeco. La conception et le contenu du programme sont axés sur le développement des compétences de leadership, ainsi que sur l'engagement envers les valeurs, les priorités et la vision de l'entreprise. Les gestionnaires ont été formés sur la gestion du changement, le Code d'éthique et la gestion de la diversité.

Nous offrons également des programmes de soutien à la formation professionnelle continue pour aider les employés à perfectionner leurs compétences et leurs connaissances au profit de leur poste actuel ou d'un poste éventuel. Les programmes soutiennent financièrement les initiatives de perfectionnement des employés qui suivent à cette fin des cours dispensés hors des heures de travail. Les programmes admissibles sont ceux menant à un diplôme ou à un certificat, et offerts dans un établissement d'enseignement accrédité.

En 2017, Cogeco a entamé un partenariat avec l'Université McGill en vue de développer quatre modules de formation destinés à l'équipe de haute direction de Cogeco. Ces modules traitent de finance, de leadership, de stratégie et de gestion du personnel.

Écouter nos employés

Dans le but d'évaluer notre efficacité à développer une culture d'entreprise solide et de mesurer le niveau de mobilisation des employés, nos unités d'affaires mènent des sondages sur l'engagement des employés de façon régulière. Ces sondages portent sur des composantes de la mobilisation de l'employé, notamment le développement de carrière, la formation et le perfectionnement des compétences, la reconnaissance et le salaire, l'évaluation de la performance, les ressources, les tâches reliées au travail, les processus de travail, le travail d'équipe, l'environnement physique, le leadership, les pratiques en matière de ressources humaines, la réputation de l'employeur, ainsi que la RSE. Nous nous basons ensuite sur les résultats obtenus afin d'élaborer des plans appropriés pour nous assurer d'avoir une main-d'œuvre mobilisée qui sera productive et très motivée. Des employés motivés sont un ingrédient clé pour assurer la croissance et la longévité de l'organisation.

ENGAGEMENT : AMÉLIORER CONTINUELLEMENT LES RÉSULTATS OBTENUS DANS LE SONDAGE DE MOBILISATION DES EMPLOYÉS. ATTEINDRE, D'ICI 2018, NOTRE OBJECTIF QU'AU MOINS 75 % DES EMPLOYÉS ESTIMENT QUE NOUS SOMMES UNE ENTREPRISE CITOYENNE.

PROGRÈS : UN SONDAGE A ÉTÉ EFFECTUÉ DURANT L'EXERCICE 2017 DANS TOUTES LES UNITÉS D'AFFAIRES. DE TOUS LES EMPLOYÉS QUI ONT RÉPONDU AU SONDAGE, 74 % D'ENTRE EUX ONT MENTIONNÉ QUE NOUS SOMMES UNE ENTREPRISE CITOYENNE. NOUS PRENDRONS LES MESURES NÉCESSAIRES POUR AMÉLIORER CETTE NOTE EN VUE DU PROCHAIN RAPPORT.

Contribuer au développement de nos collectivités

Depuis nos débuts, lorsque nous étions une petite entreprise familiale à Trois-Rivières, au Québec, nous avons toujours été près de nos collectivités. Nous contribuons de façon importante au développement social, économique et culturel des collectivités couvertes par notre réseau de communications. Notre appui aux collectivités s'est élargi au fil de notre croissance et c'est avec enthousiasme que nous continuerons à nous y investir au cours des prochaines années.

Chaque unité d'affaires a mis sur pied des initiatives communautaires, qui reflètent les besoins particuliers de leurs collectivités. Du temps d'antenne offert sur la chaîne de télé locale au parachutisme visant à collecter des fonds pour la recherche sur les maladies du rein, au bénévolat dans un refuge pour femmes, nous faisons une différence de bien des façons dans les milieux où nous vivons et travaillons.

Approche de gestion et politiques

À titre d'entreprise citoyenne responsable, Cogeco soutient la vie culturelle, sociale et économique des collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités au moyen de dons et de commandites. Notre engagement à nouer de solides relations avec les collectivités fait partie de notre Politique de RSE.

Nos divers programmes de dons et de commandites soutiennent nos collectivités de plusieurs façons : dons en argent, commandites, dons en services (temps d'antenne gratuit) et promotion d'activités, d'événements et de causes grâce à la portée de télédiffusion de la chaîne communautaire YourTV en Ontario et NousTV au Québec. Tous les événements ou activités doivent soutenir des organismes sans but lucratif enregistrés. Les groupes politiques et religieux et les institutions sont exclus.

Au cours des exercices 2016 et 2017, nous avons versé plus de 6 MILLIONS \$ en dons et commandites, et nous avons offert du temps d'antenne pour la réalisation de collectes de fonds.



Mobilisation de la direction

Louis Audet, notre président et chef de la direction, s'engage activement dans de nombreuses activités de financement importantes pour des organismes de bienfaisance. Il a été président de la campagne de financement 2014-2015 de la Fondation de la Mission Old Brewery, laquelle a permis de recueillir 31,5 millions de dollars pour aider à mettre fin à l'itinérance chronique. En février 2016, en collaboration avec Centraide du Grand Montréal, il a fait en sorte que Cogeco mette sur pied *Former pour mieux intégrer*, un projet innovateur et transformationnel qui contribue à une intégration réussie des réfugiés syriens au Canada. M. Audet a également coprésidé la campagne 2017 de Centraide du Grand Montréal. Par ailleurs, Ken Smithard, président de Cogeco Connexion, a été nommé président du cabinet de campagne de Centraide pour la région de Halton et Hamilton.

Atlantic Broadband soutient la collectivité locale

Au cours des quatre dernières années, Atlantic Broadband a été le présentateur principal de l'événement *Fire over Aiken*, qui combine musique, nourriture, manèges et feux d'artifice. Cette fête communautaire est une occasion formidable pour les familles de se rassembler au cœur de la collectivité, et la seule à offrir des feux d'artifice gratuits dans le cadre des festivités entourant le 4 juillet.

En mars 2017, Atlantic Broadband a également établi un partenariat avec le Eugene O'Neill Theater Center, le Garde Arts Center et le Lyman Allyn Art Museum afin de leur offrir des solutions de communications d'affaires innovatrices qui répondent aux besoins uniques de chacune de ces organisations. Nos services ont aidé à maximiser la performance et la disponibilité d'Internet pour leur public, leurs visiteurs et leurs employés.

Cogeco Média soutient un hôpital mère-enfant

Cogeco Média aide fréquemment les organismes à but non lucratif dans leur recherche de financement. Elle offre du temps d'antenne gratuit pour les aider à publiciser leurs campagnes, et leur permettre ainsi de rejoindre le plus grand nombre de gens et de donateurs. Par exemple, la station Rythme FM est très active auprès de l'Hôpital Sainte-Justine, le plus grand centre mère-enfant au Canada, en offrant du temps d'antenne gratuit afin de promouvoir les campagnes comme celles du Grand sapin de Sainte-Justine et du Mois des Câlins. Animées par un dévouement sans borne, ces campagnes auprès des clients connaissent de plus en plus de succès au fil des ans, et se sont implantées au sein de la scène philanthropique québécoise.

ENGAGEMENT : ÉLABORER UNE POLITIQUE CONCERNANT LES DONS ET LES COMMANDITES D'ENTREPRISE, ET LA PUBLIER SUR NOTRE SITE WEB.

PROGRÈS : DES LIGNES DIRECTRICES POUR L'OCTROI DE DONS ET DE COMMANDITES ONT ÉTÉ PUBLIÉES SUR NOTRE SITE WEB. UNE POLITIQUE FORMELLE POUR L'OCTROI DE DONS ET DE COMMANDITES A ÉTÉ APPROUVÉE ET SERA PUBLIÉE SUR NOTRE SITE CORPORATIF EN JANVIER 2018.





Photo : rmhcsco.ca

Cogeco Connexion et le Manoir Ronald McDonald

Cogeco Connexion a donné 50 000 \$, en plus de dons en service qui s'élevaient à 265 000 \$, au Manoir Ronald McDonald, qui procure un hébergement confortable et abordable, ainsi qu'un soutien émotif aux familles ayant un enfant gravement malade et devant être traité à l'Hôpital pour enfants McMaster. Sa mission consiste à offrir un environnement sans tracas aux familles afin qu'elles puissent investir toutes leurs énergies auprès de leur enfant malade.



Photo : lavantage.qc.ca

Téléradiothon à Rimouski et à Sept-Îles

NousTV a travaillé d'arrache-pied à la production du téléradiothon annuel au profit de La Ressource et de l'Élyme des sables, deux organismes à but non lucratif. Durant la période de présentation, ces efforts ont contribué à amasser un total approximatif de 951 000 \$ pour ces organismes.



YourTV et NousTV : les chaînes de télévision communautaire de Cogeco

YourTV et NousTV, nos chaînes de télévision locales communautaires uniques, sont un complément notable à nos dons et activités de commandite en offrant une visibilité aux activités et aux intérêts des collectivités locales. En 2017, Cogeco a dévoilé la nouvelle marque de ses chaînes de télévision communautaire qui met l'accent sur l'étroite proximité entre Cogeco et les collectivités qu'elle dessert.

Les stations YourTV et NousTV sont dédiées à la couverture en profondeur de la population locale, des lieux, des événements et des questions d'intérêt locales propres à chaque collectivité que nous desservons. Elles sont financées par un pourcentage réglementé du revenu brut des services à large bande. En Ontario et au Québec, on compte 36 stations dédiées à la production d'une programmation locale, comprenant les événements sportifs, la politique, les festivals, les nouvelles, les affaires et les enjeux sociaux. Au cours de l'exercice 2017, elles ont aidé à amasser des fonds pour des groupes et des organisations caritatives de la collectivité par l'entremise d'encans télévisés, de téléthons et d'autres événements de financement.



Photo : Eric Beauré

La production de ce contenu est le fruit d'un effort collectif provenant notamment du travail des producteurs, qui sont nos employés et qui dirigent les activités de plusieurs bénévoles de la collectivité très bien formés et d'étudiants qui offrent leur temps pour présenter les gens, les endroits et les événements qui marquent leurs collectivités. Les stations offrent des placements scolaires aux étudiants des écoles secondaires, des collèges et des universités.

	Exercice 2016	Exercice 2017
Dons et commandites	2 982 273 \$	3 166 498 \$

Au cours des exercices 2016 et 2017, environ 1 293 bénévoles et 110 étudiants en stage de programme d'enseignement ont participé à la production de contenu, ce qui représente plus de 103 000 heures de bénévolat.



PROFIL DU RAPPORT

Portée

Ce rapport couvre la période de 24 mois s'échelonnant du 1^{er} septembre 2015 (« exercice 2016 ») au 31 août 2017 (« exercice 2017 »), et se rapporte à Cogeco inc. (la « Société » ou « Cogeco ») et offre des renseignements sur Atlantic Broadband, Cogeco Connexion, Cogeco Média et Cogeco Peer 1 (les « unités d'affaires »), sauf indication contraire. Tous les montants sont exprimés en dollars canadiens et les données ont été calculées selon les protocoles établis par la Global Reporting Initiative (GRI), à moins d'indication contraire.

Certains énoncés contenus dans le présent rapport, en particulier les renseignements sur nos initiatives et nos programmes, peuvent ne pas s'appliquer uniformément à toutes les unités d'affaires. Afin de faciliter la compréhension du rapport, nous avons formulé des énoncés de nature générale plutôt que de préciser les initiatives propres à chaque unité d'affaires.

Ce rapport a été diffusé sur le site Web de la Société le 11 janvier 2018. Les rapports bisannuels précédents sont également accessibles sur notre site Web.

Contenu

Les décisions à l'égard du contenu de ce rapport ont été prises à la lumière des renseignements provenant du dialogue avec les parties prenantes, notamment au moyen d'un dialogue direct issu de sondages et d'un examen de la littérature. Puisqu'il s'agit de notre quatrième rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise, nous avons fourni des données comparatives lorsque disponibles et nous continuerons à faire état des progrès dans les prochaines éditions, que nous comptons publier tous les deux ans. La Société croit que les renseignements contenus dans ce rapport sont exacts. Ce rapport a été soumis à un audit interne formel, afin d'évaluer le caractère raisonnable de l'ensemble des données qui y sont publiées; toutefois, aucune vérification externe n'a été réalisée.

En comparaison avec le rapport précédent, celui-ci englobe toutes les unités d'affaires de Cogeco.

Niveau d'application GRI

Selon le contenu du présent rapport et notre compréhension des lignes directrices, des protocoles et des indicateurs GRI, nous déclarons qu'il s'agit d'un rapport portant sur les Critères essentiels (Core).

Format

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

INDEX DE CONTENU GRI

Le Rapport 2017 sur la responsabilité sociale d'entreprise de Cogeco a été préparé selon les lignes directrices de la Global Reporting Initiative. Il s'agit d'un rapport portant sur les Critères essentiels (Core), contenant des renseignements sur 37 indicateurs. Vous pouvez accéder à l'index de contenu en cliquant sur [ce lien](#).

ÉNONCÉS DE NATURE PROSPECTIVE

Le présent rapport contient des énoncés qui pourraient être de nature prospective au sens des lois sur les valeurs mobilières. Les énoncés prospectifs représentent de l'information ayant trait aux perspectives futures et aux événements, aux affaires, aux activités, à la performance financière, à la situation financière ou aux résultats anticipés de la Société et, dans certains cas, peuvent être introduits par des termes comme « pourrait », « sera », « devrait », « prévoir », « planifier », « anticiper », « croire », « avoir l'intention de », « estimer », « prédire », « potentiel », « continuer », « assurer » ou d'autres expressions de même nature à l'égard de sujets qui ne constituent pas des faits historiques. De manière plus précise, les énoncés concernant les projections financières, la performance économique et les résultats d'exploitation futurs de la Société, ainsi que ses objectifs et stratégies représentent des énoncés prospectifs. Ces énoncés sont fondés sur certains facteurs et hypothèses, y compris en ce qui a trait à la croissance prévue, aux résultats d'exploitation, au rendement, ainsi qu'aux perspectives et aux occasions d'affaires que la Société juge raisonnables au moment de les formuler. Le lecteur est invité à se reporter plus particulièrement aux sections « Stratégies et objectifs de l'entreprise » et « Projections financières pour l'exercice 2018 » du rapport de gestion 2017 de la Société pour une analyse de certaines hypothèses économiques, de marché et opérationnelles clés adoptées dans la préparation des énoncés de nature prospective. Bien que la direction considère ces hypothèses comme raisonnables en fonction de l'information dont elle dispose au moment de les formuler, elles pourraient s'avérer inexactes. Les énoncés prospectifs sont aussi assujettis à certains facteurs, y compris les risques et incertitudes, qui pourraient faire en sorte que les résultats réels diffèrent considérablement des prévisions actuelles de la Société. Ces facteurs comprennent certains risques, comme ceux liés à la concurrence, à l'entreprise, à la réglementation, à la technologie, aux finances, aux contentieux, ainsi qu'aux menaces naturelles ou causées par l'humain qui pourraient nuire à notre infrastructure, à nos réseaux et à nos systèmes, dont bon nombre sont indépendants de la volonté de la Société. Pour obtenir plus de renseignements sur ces risques et incertitudes, le lecteur devrait se référer à la section « Incertitudes et principaux facteurs de risque » du rapport annuel de Cogeco pour l'exercice terminé le 31 août 2017, pouvant être consulté à l'adresse sedar.com. Ces facteurs n'ont pas pour objet de représenter une liste complète des facteurs qui pourraient avoir une incidence sur la Société, et 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 figurant dans le présent rapport de gestion. En outre, les énoncés prospectifs compris dans le présent rapport représentent les attentes de la Société à la date du présent rapport (ou à la date à laquelle elles sont censées avoir été formulées) et ils pourraient changer après cette date. Bien que la direction puisse décider de le faire, rien n'oblige la Société (et elle rejette expressément une telle obligation) à mettre à jour ni à modifier ces renseignements de nature prospective à tout moment, à la lumière de nouveaux renseignements, d'événements futurs ou d'autres facteurs, sauf si la loi l'exige.



CONTACT

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

Visitez corpo.cogeco.com pour consulter les documents suivants :

- Rapports RSE des exercices 2011, 2013 et 2015 (précédents rapports RSE)
- Politique sur la responsabilité sociale d'entreprise de Cogeco
- Code d'éthique de Cogeco
- Code de conduite des fournisseurs de Cogeco
- Déclaration contre l'esclavage, le travail forcé et la traite des personnes de Cogeco
- Rapports annuels
- Notices annuelles
- Énoncé des pratiques en matière de gouvernance d'entreprise
- Circulaire de sollicitation de procurations par la direction

Pour consulter les politiques de chaque unité d'affaires, veuillez consulter leur site Web respectif :

- Atlantic Broadband : atlanticbb.com
- Cogeco Connexion : cogeco.ca
- Cogeco Média inc. : cogecomedia.com
- Cogeco Peer 1 : cogecopeer1.com