

# Nous avons un monde en commun



Responsabilité sociale d'entreprise (RSE)  
Rapport 2018 - 2019

 **COGECO**  
Votre monde  
à vous

# Table des matières

1. La RSE chez Cogeco .....	3
2. Principaux thèmes de RSE de Cogeco.....	16
3. Gouvernance et intégrité .....	18
4. Plus de 60 ans de création de valeur .....	29
5. Placer nos clients au cœur de nos activités .....	33
6. Nos employés sont notre priorité .....	44
7. Faire un monde de différence .....	59
8. Être protecteurs de l'environnement .....	69
9. À propos de ce rapport .....	83



# La RSE chez Cogeco

## Message à nos parties prenantes



Au cours des deux dernières années, une transformation et des changements importants se sont opérés chez Cogeco. La nomination d'un nouveau président et chef de la direction, la vente de Cogeco Peer 1 et l'expansion des activités d'Atlantic Broadband et de Cogeco Média par le biais d'acquisitions représentent certains des éléments clés de notre transformation continue.

Ce qui ne change pas toutefois, c'est notre engagement de longue date envers notre programme de Responsabilité sociale d'entreprise (RSE). Nous continuons à investir dans ce programme et à le renforcer, nous assurant ainsi d'exercer nos activités de manière responsable et durable, tout en étant une bonne entreprise citoyenne. Cet engagement fait partie intégrante de notre culture et de notre ADN. En outre, notre programme représente une importante composante de notre stratégie de croissance pour l'entreprise.

Basé sur une série d'engagements alignés sur nos piliers de RSE, notre programme de RSE comporte des objectifs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). Nous mesurons notre performance en fonction des aspects ESG grâce à des indicateurs de performance clés, qui sont revus régulièrement pour en assurer la pertinence continue. Au cours de l'exercice financier 2019, des initiatives importantes du programme de RSE ont été mises en œuvre dans nos filiales, notamment Atlantic Broadband, Cogeco Connexion et Cogeco Média.

Nous avons réalisé des progrès remarquables au cours des exercices financiers de 2018 et 2019 qui ont été reconnus par nos pairs et qui nous ont valu plusieurs prix. Nous sommes particulièrement fiers de figurer au palmarès des 100 entreprises les plus durables du monde selon Corporate Knights. Cette reconnaissance internationale témoigne du succès de nos efforts continus à intégrer les hauts standards ESG dans nos décisions d'affaires quotidiennes. Cogeco continuera de montrer l'exemple et de toujours tenir compte de ce qui est le mieux pour ses parties prenantes, incluant ses communautés et la société.

### Améliorer la gouvernance de Cogeco en matière de RSE

Voici quelques changements importants effectués à notre gouvernance dans une perspective RSE :

- > En 2019, nous avons révisé notre politique de RSE ainsi que nos engagements en matière de RSE, de sorte qu'ils soient alignés à nos valeurs fondamentales et nos priorités stratégiques d'entreprise.
- > Nous avons intégré des indicateurs de durabilité importants en matière de santé- sécurité, de mobilisation des employés et de service à la clientèle dans le régime de rémunération variable des dirigeants de Cogeco.
- > Nous avons créé la vice-présidence, Stratégie d'entreprise et responsabilité sociale, dans le but de soutenir davantage l'intégration de la RSE au sein de notre stratégie et de nos activités quotidiennes.

### Créer de la valeur pour nos parties prenantes

Chez Cogeco, notre mission est simple. Nous visons la création de valeur pour nos parties prenantes en connectant les personnes, les entreprises et les institutions au monde numérique grâce à des services et à des réseaux à large bande à la fine pointe et des stations de radio qui rejoignent 5,4 millions d'auditeurs.

Nous desservons plus de 1 200 communautés nord-américaines, investissons annuellement plus de 430 millions de dollars dans nos marchés, fournissons 4 500 emplois stables et bien rémunérés, des services aux clients de qualité supérieure, des connexions Internet rapides et une programmation radiophonique de très grande qualité. Nous nous efforçons de maintenir de solides relations avec nos communautés et sommes dévoués à la croissance sociale, culturelle et économique de nos communautés. En 2019, nos actions sociales ont permis d'appuyer plus de 700 organisations communautaires à but non lucratif. Nos commandites et nos dons en argent, en nature et en temps d'antenne se sont élevés à 13 millions de dollars.

Cogeco s'efforce aussi d'avoir un impact plus global sur la société. À titre d'exemple, nous avons rejoint l'initiative « Business for Inclusive Growth » lancée par l'OCDE en août 2019. Au total, 34 multinationales chefs de file ont convenu d'unir leurs forces pour s'attaquer à l'inégalité et promouvoir la diversité dans leurs milieu de travail et leur chaîne d'approvisionnement. Cogeco est l'une de deux entreprises canadiennes à s'être jointe à cette coalition.

Grâce à un partenariat avec Ordinateurs pour l'excellence, Cogeco appuie les efforts sociaux envers l'inclusion numérique et, par l'entremise de l'initiative Familles branchées du gouvernement du Canada, nous sommes en mesure d'offrir des services Internet abordables à des familles à faible revenu au Québec et en l'Ontario.

## Impact environnemental

Nous avons aussi fait de bons progrès en matière d'environnement :

- > Nous poursuivons nos efforts pour réduire nos émissions de GES en mettant en place des projets d'efficacité énergétique dans toutes nos installations et dans notre parc de véhicules.
- > Au cours de l'exercice 2019, nous avons détourné 163 095 kilogrammes de déchets des sites d'enfouissement témoignant ainsi de notre engagement à prioriser la gestion des déchets électroniques.
- > Nous continuons à déployer des efforts pour encourager nos clients à utiliser la facturation électronique, menant ainsi à une augmentation importante du pourcentage de clients qui reçoivent une facture électronique.

## Conclusion

Ce rapport RSE aborde nos thèmes de RSE clés, selon l'exercice de consultation mené auprès de nos parties prenantes. Nous avons inclus d'importants faits et renseignements au sujet de nos clients, entre autres, sur la manière dont nous les approchons et nous y prenons pour leur offrir une expérience client supérieure. La confidentialité des données, la sécurité des données ainsi que la continuité des activités sont également abordées.

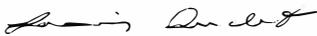
Et, bien entendu, comme exemple éloquent de notre engagement à réduire la consommation de papier, ce rapport vous est fourni dans un nouveau format en ligne que les lecteurs trouveront plus flexible et dynamique.

Bonne lecture. Bonne découverte. Nous attendons avec impatience vos commentaires.



### Philippe Jetté

Président et chef de la direction  
Cogeco Inc. et Cogeco Communications Inc.

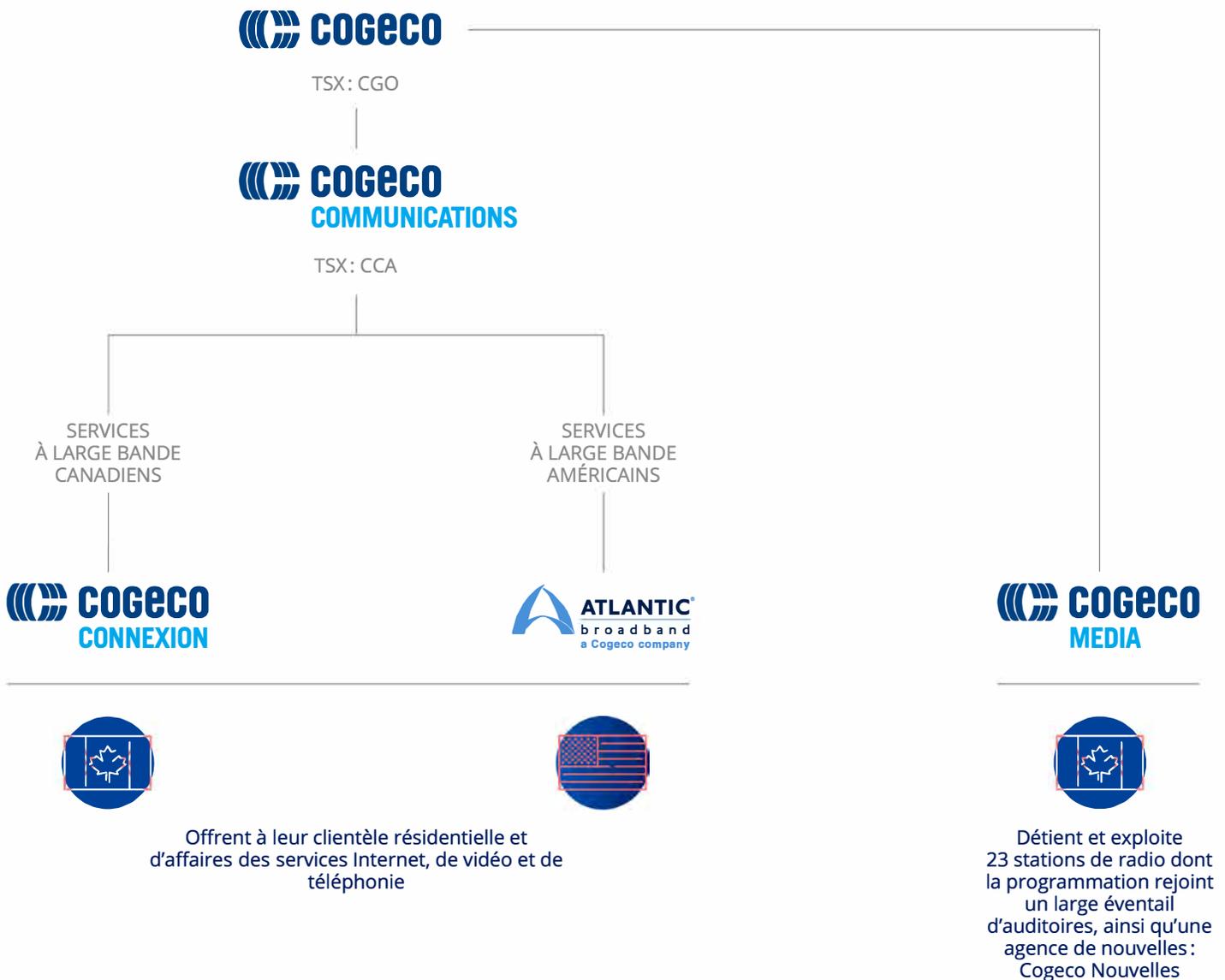


### Louis Audet

Président exécutif du conseil d'administration  
Cogeco Inc. et Cogeco Communications Inc.

## Profil

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. Par l'intermédiaire de sa filiale Cogeco Média, Cogeco détient et exploite, à l'échelle du Québec, 23 stations de radio offrant une programmation complémentaire destinée à un large éventail d'auditoires ainsi qu'une agence de nouvelles radiophonique, Cogeco Nouvelles. 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).





**4 700+**  
EMPLOYÉS



REVENUS  
**2,4 milliards  
de dollars**



**95%**  
des revenus proviennent  
du secteur des services  
à large bande canadiens  
et américains



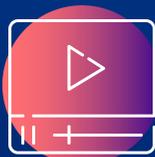
ACTIFS  
**7,1 milliards  
de dollars**



**2 711 812**  
UNITÉS DE SERVICE PRIMAIRE



INTERNET  
**1 234 380**  
abonnés



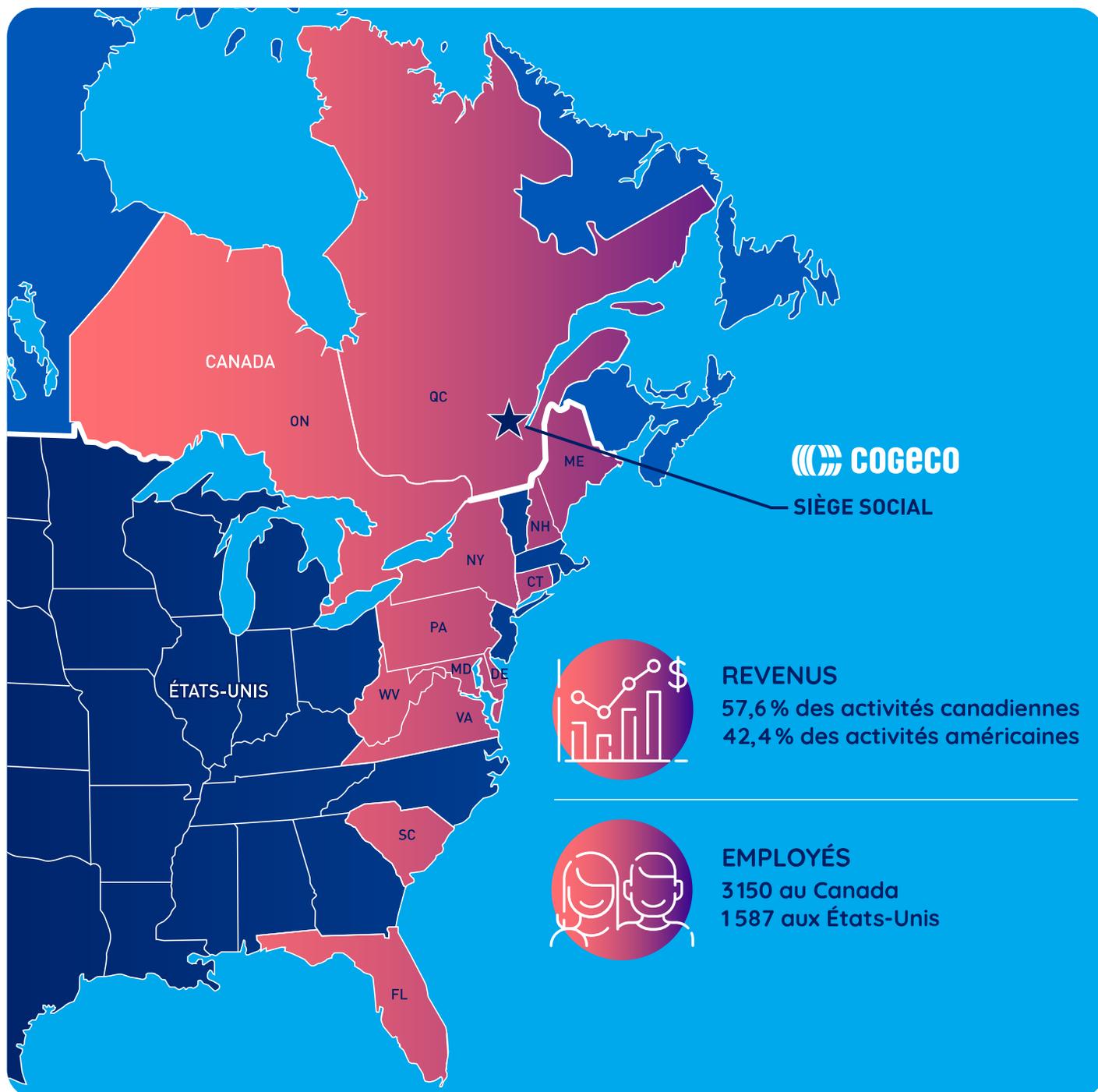
VIDÉO  
**962 138**  
abonnés



TÉLÉPHONIE  
**515 294**  
abonnés

## Nos activités

Cogeco exerce ses activités au Québec et en Ontario au Canada et dans 11 États longeant la côte Est américaine, du Maine jusqu'en Floride.



## Changements importants

Au cours des exercices 2018 et 2019, Cogeco a opéré des changements stratégiques importants qui ont positionné la société pour assurer sa croissance et sa réussite futures.

### Relève à la direction

Le 1<sup>er</sup> septembre 2018, Louis Audet a quitté ses responsabilités en tant que président et chef de la direction de Cogeco inc. et de Cogeco Communications inc., un poste qu'il occupait depuis 25 ans. M. Audet est alors devenu président exécutif du conseil d'administration des deux sociétés alors que Philippe Jetté a été nommé président et chef de la direction. Ayant occupé précédemment plusieurs postes chez Cogeco, M. Jetté possède une connaissance étendue de l'ensemble des activités de la société et a joué un rôle important pour définir la stratégie de croissance de Cogeco. Au cours de sa première année à la tête de la société, M. Jetté a dirigé Cogeco avec passion, vision et bienveillance.



Louis Audet



Philippe Jetté

### Vente de Cogeco Peer 1

Avec la vente de Cogeco Peer 1, nous avons permis à la société de recentrer ses efforts et ses ressources sur nos principales activités à large bande au Canada et aux États-Unis. Cogeco Communications a utilisé une partie importante du produit net de cette vente pour rembourser les montants impayés de la facilité de crédit renouvelable de la société et une autre partie pour racheter des actions subalternes à droit de vote en vertu d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités. À l'avenir, la société se concentrera donc exclusivement sur ses segments canadiens et américains de services à large bande et aura une plus grande souplesse pour procéder à des investissements internes et à des acquisitions.

### Expansion d'Atlantic Broadband

Au cours des exercices 2018 et 2019, Atlantic Broadband a réalisé trois acquisitions importantes qui créeront de la valeur pour nos clients.

- > Grâce à l'acquisition de MetroCast, Atlantic Broadband a élargi ses activités à 11 États de la côte Est des États-Unis, ce qui ouvre la voie à des occasions de croissance futures.
- > L'acquisition du réseau de fibre South Florida, qui appartenait auparavant à FiberLight, LLC., permet à Atlantic Broadband d'offrir à ses clients d'affaires et aux entreprises de télécommunications des services par fibre plus rapides, plus fiables et plus évolutifs. Cette transaction a plus que doublé la zone de couverture des services par fibre de l'entreprise dans le sud de la Floride, tout en augmentant de 30% sa capacité à servir ses clients de centres de données dans cette région.
- > L'acquisition du système de câblodistribution desservant Springfield, en Virginie-Occidentale, a permis à Atlantic Broadband d'offrir plusieurs nouveaux services, dont l'Internet haute vitesse, la téléphonie numérique et un plus grand nombre d'options de services vidéo, tant à ses clients résidentiels qu'à ses clients d'affaires dans cette région.

### Expansion de Cogeco Média

Cogeco Média a acquis 10 stations de radio de RNC Média inc. Ces stations sont situées dans les régions du Saguenay-Lac-Saint-Jean, de l'Abitibi-Témiscamingue et de Lachute, au Québec, ainsi qu'à Hawkesbury, en Ontario. Grâce à cette transaction, Cogeco Média a élargi son réseau de stations de radio à 22 au Québec et une en Ontario.



Sanguenay, Québec



La Sarre, Val-d'or et Rouyn-Noranda, Québec



La Sarre, Val-d'or, Lachute et Rouyn-Noranda, Québec ainsi que Hawkesbury, Ontario

## Faits saillants des exercices 2018 et 2019



Cogeco Communications a été classée parmi les 100 sociétés les plus durables au monde par Corporate Knights.



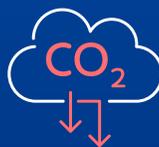
Nous avons fait don de plus de 1 % de nos bénéfices avant impôts.



Plus de 95 % de nos employés ont suivi une formation en lien avec notre code d'éthique.



Notre réseau à large bande a été disponible 99,9 % du temps.



Depuis 2014, nous avons réduit nos émissions de GES de 24% sur la base des produits.



49 % de nos clients reçoivent une facture par voie électronique.



Notre taux d'incidents sur le lieu de travail est inférieur à la moyenne du secteur dans les territoires où nous exerçons nos activités.



Nous sommes demeurés parmi les meilleures sociétés familiales de double catégorie inscrites à une bourse canadienne.



36 % des postes de gestionnaires étaient occupés par des femmes.

## Nos engagements

Au cours des exercices financiers 2018 et 2019, Cogeco en a profité non seulement pour actualiser sa Politique de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) et ses piliers de RSE, mais aussi pour définir de nouveaux engagements qui reflètent nos priorités en RSE.

Engagement	Statut	Progrès
<b>Être un partenaire fiable et de confiance pour nos clients</b>		
Chaque unité d'affaires doit améliorer son « Net Promoter Score » (NPS)* comparativement à l'exercice financier précédent.	Non réalisé	Un plan d'action est en cours de déploiement pour améliorer notre NPS, qui a été affecté par l'introduction d'un nouveau système de gestion client.
Aucune plainte fondée liée à la protection de la vie privée reçue du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, de la Federal Trade Commission ou de la Federal Communications Commission des É.-U.	Réalisé	Aucune plainte fondée liée à la protection de la vie privée pour les exercices 2018 et 2019.
Aucun incident lié à la sécurité entraînant la perte, le vol ou l'accès non autorisé aux données clients.	Réalisé	Aucun incident lié à la sécurité des données clients au cours des exercices 2018 et 2019.
S'assurer que notre réseau à large bande soit accessible 99,9% du temps.	Réalisé	Au cours des exercices 2018 et 2019, notre réseau à large bande a été disponible plus de 99,9% du temps.
<b>Participer au perfectionnement de nos employés</b>		
Améliorer notre score global en matière d'engagement des employés.	Non réalisé	Le score global en matière d'engagement des employés de Cogeco ne s'est pas amélioré comparativement à celui de l'exercice 2017 (dernière période durant laquelle le sondage a été mené). Des plans d'action sont en cours de déploiement pour améliorer l'engagement de nos employés.
Améliorer le taux de participation au sondage sur l'engagement des employés.	Réalisé	Le taux de participation s'est amélioré de 9% par rapport à l'exercice 2017 (dernière période durant laquelle le sondage a été mené).
Maintenir un taux d'incidents sur le lieu de travail inférieur à la moyenne du secteur dans les territoires où nous exerçons nos activités.	Réalisé	Cogeco a significativement amélioré son taux d'incidents sur le lieu de travail entre l'exercice 2018 et 2019.
Au moins 35% des postes de gestionnaires occupés par des femmes d'ici l'exercice 2021.	Réalisé	À la fin de l'exercice 2019, 36% des postes de gestionnaires étaient occupés par des femmes.
<b>Participer au développement de nos collectivités</b>		
Dons représentent au moins 1% de nos bénéfices avant impôts.	Réalisé	Au cours des exercices 2018 et 2019, Cogeco a donné plus de 1% de ses bénéfices avant impôts, en tenant compte des dons en argent et en nature.
<b>Maintenir une culture saine et des pratiques de gouvernance d'entreprise solides comme leviers de création de valeur</b>		
Demeurer parmi les meilleures sociétés familiales de double catégorie inscrites à une bourse canadienne.	Réalisé	Cogeco figure présentement parmi les meilleures sociétés familiales de double catégorie selon le classement de gouvernance d'entreprise des Board Games du journal Globe and Mail.
S'assurer que 95% des employés suivent la formation sur le Code d'éthique.	Réalisé	À la fin de l'exercice 2019, plus de 95% de nos employés avaient suivi la formation sur le Code d'éthique de Cogeco.

## Engagement

## Statut

## Progrès

D'ici l'exercice 2020, tous les nouveaux contrats de Cogeco avec nos principaux fournisseurs doivent inclure une acceptation du Code de conduite des fournisseurs de Cogeco ou Cogeco doit avoir approuvé les normes de RSE du fournisseur.

En cours de réalisation

À la fin de l'exercice 2019, 80% des contrats avec nos principaux fournisseurs comprenaient une acceptation du Code de conduite des fournisseurs ou Cogeco avait accepté leurs normes de RSE.

D'ici l'exercice 2020, suivre la performance environnementale et sociale de 100% de nos principaux fournisseurs.

En cours de réalisation

Un outil technologique a été choisi pour commencer à suivre nos principaux fournisseurs au cours de l'exercice 2020.

Enquêter systématiquement tous les signalements de fraude effectués par l'entremise de la Ligne d'éthique de Cogeco.

Réalisé

Au cours des exercices 2018 et 2019, tous les signalements de fraude effectués par l'entremise de la Ligne d'éthique de Cogeco ont fait l'objet d'une enquête.

### Gérer notre empreinte environnementale

D'ici l'exercice 2020, réduire nos émissions de GES de 10% sur la base des produits par rapport aux émissions de l'exercice 2014.

Réalisé

Nous avons dépassé cet objectif, ayant atteint une réduction de l'intensité des émissions de GES de 24%. Cogeco fixera une nouvelle cible plus agressive pour les années à venir.

D'ici l'exercice 2021, réaliser un calcul plus complet de nos émissions de catégorie 3 (émissions indirectes).

En cours de réalisation

Nous avons identifié des éléments pertinents et mesurables qui peuvent entrer dans le calcul de nos émissions de catégorie 3.

À titre de signataire, respecter l'Accord volontaire canadien d'efficacité énergétique (CEEVA) en ce qui a trait aux décodeurs. Respecter également l'Accord volontaire américain d'efficacité énergétique des décodeurs (STB VA) d'ici 2022.

Non réalisé

En 2017\*\*, 100% des décodeurs achetés au Canada respectaient les normes CEEVA. Toutefois, en 2018, une situation imprévue nous a empêchés de respecter les normes CEEVA et nous avons atteint un niveau de conformité de 66,22%. Un plan d'action est maintenant en place pour que nous puissions être conformes à l'avenir. Aux États-Unis, bien que nous ne soyons pas signataires du STB VA, 63% des décodeurs achetés respectaient les normes établies par cet accord en 2018.

40% des clients reçoivent une facture par voie électronique d'ici la fin de l'exercice 2019.

Réalisé

Au cours de l'exercice 2019, 49% des clients de Cogeco recevaient une facture par voie électronique.

100% des installations concernées se seront dotées d'une stratégie de gestion des déchets électroniques d'ici la fin de l'exercice 2020.

En cours de réalisation

Un plan pour atteindre cette cible d'ici l'exercice 2020 est en place dans toutes les unités d'affaires.

\*L'indice NPS mesure la propension des clients à recommander les produits et/ou les services d'une entreprise à d'autres.

\*\*Le respect de l'Accord volontaire est mesuré par un tiers sur la base de l'année calendrier. Le dernier rapport disponible représente le taux de conformité pour 2018.

## Prix et reconnaissances

---

Au cours des exercices 2018 et 2019, plusieurs organisations ont reconnu les progrès qu'a réalisés Cogeco sur le plan environnemental, social et de gouvernance (ESG).

### Corporate Knights *The Company for Clean Capitalism*

Cogeco Communications a été classée parmi **les 100 sociétés les plus durables au monde par Corporate Knights 2020**. La Société occupe le 88<sup>e</sup> rang de ce classement, qui est un insigne d'honneur pour l'excellence en matière de développement durable



En 2019, pour une deuxième année consécutive, Cogeco Communications figurait sur la liste des **50 meilleures entreprises citoyennes au Canada de Corporate Knights**. La société occupe le 33<sup>e</sup> rang de ce classement très respecté, la plaçant ainsi parmi les entreprises canadiennes établissant les normes de leadership en matière de développement durable. Cogeco est considérée comme l'une des **200 entreprises les plus propres au monde selon Corporate Knights**. L'entreprise occupe le 155<sup>e</sup> rang.



Cogeco Communications continue de **faire partie de l'Indice social Jantzi de Sustainalytics**, un indice qui comprend 50 entreprises canadiennes qui respectent un ensemble de critères de classement environnementaux, sociaux et de gouvernance très larges.



Cogeco Communications a reçu le **badge environnemental d'ISS Quality Score** qui reconnaît nos pratiques en matière de divulgation environnementale.



Cogeco a été nommée au prestigieux palmarès des meilleurs employeurs du Canada 2020, selon le classement élaboré par Forbes et Statistica. Ce classement met en lumière les employeurs canadiens les plus susceptibles d'être recommandés par leurs propres employés et les mieux perçus dans leur industrie.



Louis Audet, président exécutif du conseil de Cogeco Communications inc. et de Cogeco inc., a été nommé lauréat du prix **Citoyens du monde 2018 de l'Association canadienne des Nations Unies**. Ce prix reconnaît le dévouement de M. Audet qui a toujours redonné à la société par sa participation active auprès d'organisations caritatives, éducatives et communautaires ainsi que par son leadership.



Ken Smithard, président de Cogeco Connexion au cours des exercices 2018 et 2019, a été nommé sur la liste **Clean50 du Canada pour 2020 et, en tant que le leader dans la catégorie Technologies, télécommunications et médias, il figure aussi sur la liste Clean16.** Le Clean16 pour 2020 est composé d'un groupe de femmes et d'hommes qui ont fait une différence mesurable pour faire avancer le développement durable et le capitalisme propre au Canada.

---



Cogeco Connexion a été nommée sur la liste **des Champions du détournement des déchets en 2018 et 2019 par REfficient - Niveau Excellence** pour avoir détourné plus de 100 000 lb (42 360 kg) de déchets.

---



En 2019, Cogeco Connexion a figuré parmi les **45 meilleurs employeurs de Montréal selon Mediacorp Canada**, et ce, pour une troisième année consécutive. Ce classement souligne les employeurs du Grand Montréal qui se sont distingués par l'excellence de leurs pratiques de ressources humaines et de la qualité de leur environnement de travail.

---

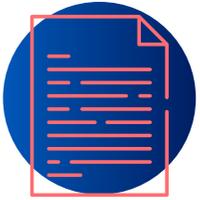
## Initiatives externes

---

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 collaborons 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 (ISDE), 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. Notre implication couvre les domaines suivants: développement durable, social, économique et industriel, culturel ainsi que la gouvernance. Cogeco contribue activement au sein des collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités, et est membre de plusieurs chambres de commerce au Canada et aux États-Unis.

Durant l'exercice 2019, Cogeco a accepté de faire partie de la coalition « Business for Inclusive Growth ». Au total, 34 multinationales de premier plan joignent leurs forces et s'engagent au service de la croissance inclusive pour lutter contre les inégalités et promouvoir la diversité au sein de leurs équipes et de leurs chaînes d'approvisionnement. Cogeco est l'une des deux organisations canadiennes à s'être jointe à cette coalition.



# Principaux thèmes de RSE de Cogeco

## Principaux thèmes de RSE de Cogeco

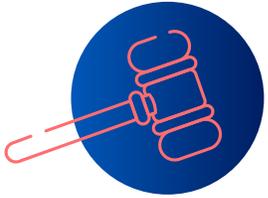
Tous les deux ans, Cogeco procède à une évaluation pour établir les principaux thèmes de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) ainsi que les opportunités et les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance de l'organisation. Nous avons mené notre quatrième exercice de consultation des parties prenantes au cours de l'exercice 2018. En plus d'effectuer une analyse documentaire complète, nous avons également consulté divers groupes de parties prenantes afin d'établir les priorités de RSE de la société. Les résultats obtenus ont façonné notre nouvelle politique, nos nouveaux piliers et nos engagements de RSE. Tous les principaux thèmes de RSE seront abordés dans ce rapport.



### Principaux thèmes de RSE de Cogeco et leurs principales répercussions

Chacun de ces principaux thèmes de RSE est associé à des risques et à des opportunités spécifiques pour Cogeco.

	Réputation	Croissance des revenus	Contrôle des coûts	Satisfaction et rétention des clients	Satisfaction, productivité et rétention des employés	Continuité des activités	Conformité réglementaire
Gestion énergétique	•		•			•	
Attraction, perfectionnement et rétention des talents	•	•	•	•	•	•	
Santé, sécurité et bien-être des employés	•	•	•		•		•
Diversité	•	•		•	•		•
Expérience client	•	•		•		•	
Confidentialité des données	•	•	•	•	•	•	•
Sécurité des données	•	•	•	•	•	•	•
Continuité des activités	•		•	•		•	•
Qualité des produits et innovation	•	•	•	•	•	•	
Prévention de la corruption et comportement concurrentiel	•		•		•	•	•
Gouvernance	•		•	•	•	•	•



# Gouvernance et intégrité

# Gouvernance et intégrité

## Normes élevées de gouvernance d'entreprise

Maintenir des normes élevées de gouvernance d'entreprise et chercher des occasions pour intégrer les meilleures pratiques en matière de gouvernance sont une priorité pour Cogeco.



### RÉALISATIONS

Actuellement parmi les meilleures sociétés familiales de double catégorie selon le classement de gouvernance d'entreprise des Board Games du journal Globe and Mail.

### Approche de gestion

Le conseil d'administration élabore, par l'entremise de son comité de gouvernance, l'approche de la Société à l'égard des questions de gouvernance d'entreprise et veille à ce que des structures et des procédures appropriées soient en place afin que le conseil puisse fonctionner indépendamment de la direction.

Le comité de gouvernance examine les pratiques de gouvernance d'entreprise de la Société dans le contexte de ses activités et ses affaires et se penche sur l'adéquation et l'efficacité des pratiques de gouvernance d'entreprise du conseil à la lumière de l'évolution des exigences réglementaires. Il formule aussi des suggestions d'améliorations.

Le bureau du secrétaire général de Cogeco demeure au fait des dernières avancées en matière de gouvernance en participant à des séances d'information, à des formations et à des conférences et, au besoin, rapporte ces avancées au comité de gouvernance. Il examine chaque année, avec le comité de gouvernance, les résultats annuels du classement de gouvernance d'entreprise des Board Games du Globe and Mail. Il discute également, chaque année, de l'analyse préparée par des conseillers en matière de procuration sur les circulaires de sollicitation de procurations des sociétés avec le conseil d'administration.

Cogeco est dotée d'un cadre de gouvernance d'entreprise solide appuyé par différentes politiques qui sont citées dans la circulaire d'information publiée sur SEDAR.

### Qui gère ce thème?

#### Conseil d'administration

Comité de gouvernance du conseil d'administration.

#### Fréquence de revue

Le comité de gouvernance se réunit trois fois par année.

#### Direction

Bureau du secrétaire général de Cogeco.

### Documents et politiques connexes

[Code d'éthique](#)

[Politique sur la diversité au sein du conseil](#)

[Politique d'élection à la majorité](#)

[Politique relative aux relations avec les actionnaires](#)

[Politique de la récupération de la rémunération incitative](#)

## À propos du conseil d'administration

Le conseil d'administration de Cogeco inc. et celui de Cogeco Communications inc., dont les membres sont élus par les actionnaires des sociétés, supervisent la gestion des activités et des affaires des sociétés. Dans l'exercice de son rôle, le conseil est soucieux de préserver et d'améliorer les sociétés en tenant dûment compte des intérêts de ses actionnaires en général et des autres parties prenantes. Ceci est possible en raison de la qualité de nos administrateurs et administratrices, de nos principes et lignes directrices en matière de gouvernance d'entreprise et de nos antécédents en matière de respect de tous les règlements et de toutes les lois sur les valeurs mobilières régissant les sociétés ouvertes au Canada.



### COMPOSITION DES CONSEILS

- Le conseil de Cogeco Communications inc. est composé de 10 administrateurs, dont 80% sont indépendants.
- Le conseil de Cogeco inc. est composé de 8 administrateurs, dont 75% sont indépendants.
- Deux membres de la direction siègent au conseil de chaque société.
- Président exécutif du conseil : Louis Audet\*.
- Président et chef de la direction de Cogeco inc. et de Cogeco Communications inc. : Philippe Jetté.
- 50% des membres des conseils d'administration de Cogeco inc. et Cogeco Communications inc. réunis sont des femmes.
- 57% des membres des conseils d'administration de Cogeco inc. et Cogeco Communications inc. réunis seront, après leur élection ou réélection, membres de groupes désignés.

- Membres de groupes désignés
- Membres de la direction
- Autres membres du conseil d'administration



### COMITÉS DU CONSEIL

- À l'exception du comité sur les perspectives stratégiques, auquel siège Philippe Jetté, tous les comités sont composés de membres indépendants.

Informations mises à jour en novembre 2019

\*Le président exécutif a un rôle de gestion directe en ce qui a trait aux transactions et aux stratégies d'affaires majeures et travaille avec le président et chef de la direction lorsque cela est approprié.

Pour en savoir plus sur la structure des conseils d'administration, visitez [Cogeco inc.](#) et [Cogeco Communications inc.](#)

Cogeco est toujours à la recherche d'occasions pour intégrer les meilleures pratiques de gouvernance. Par exemple, au cours de l'exercice 2019, l'utilisation de résolutions en bloc a été adoptée afin de dégager du temps pour les discussions plus importantes sur la stratégie.

## Diversité au conseil

Les nominations au conseil sont fondées sur la base du mérite, tenant compte toutefois du rôle important que les membres des groupes désignés, possédant les compétences et l'expérience appropriées et pertinentes, peuvent jouer en partageant différents points de vue et perspectives au conseil. Une attention particulière est portée sur la représentation des femmes au conseil en veillant à ce qu'un nombre suffisant de candidates au poste d'administratrice soit présenté.

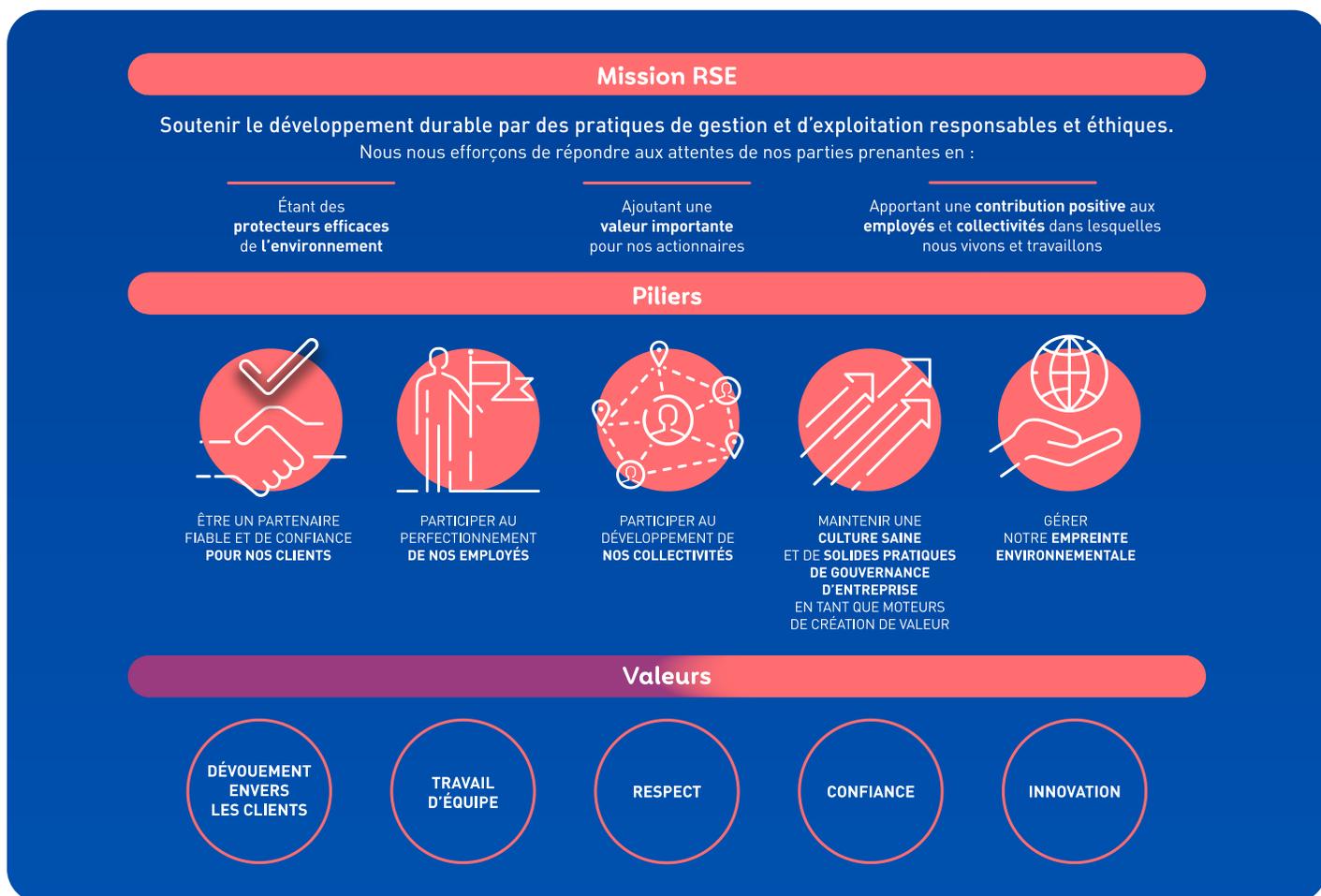
## Formation du conseil

Dans le cadre de la formation continue des administrateurs et administratrices, le bureau du secrétaire général propose des occasions de formation par le biais d'une adhésion globale du conseil à l'Institut des administrateurs de sociétés (IAS), des visites de site et des séances d'information menées avant certaines rencontres du conseil.

## Évaluation du rendement du conseil

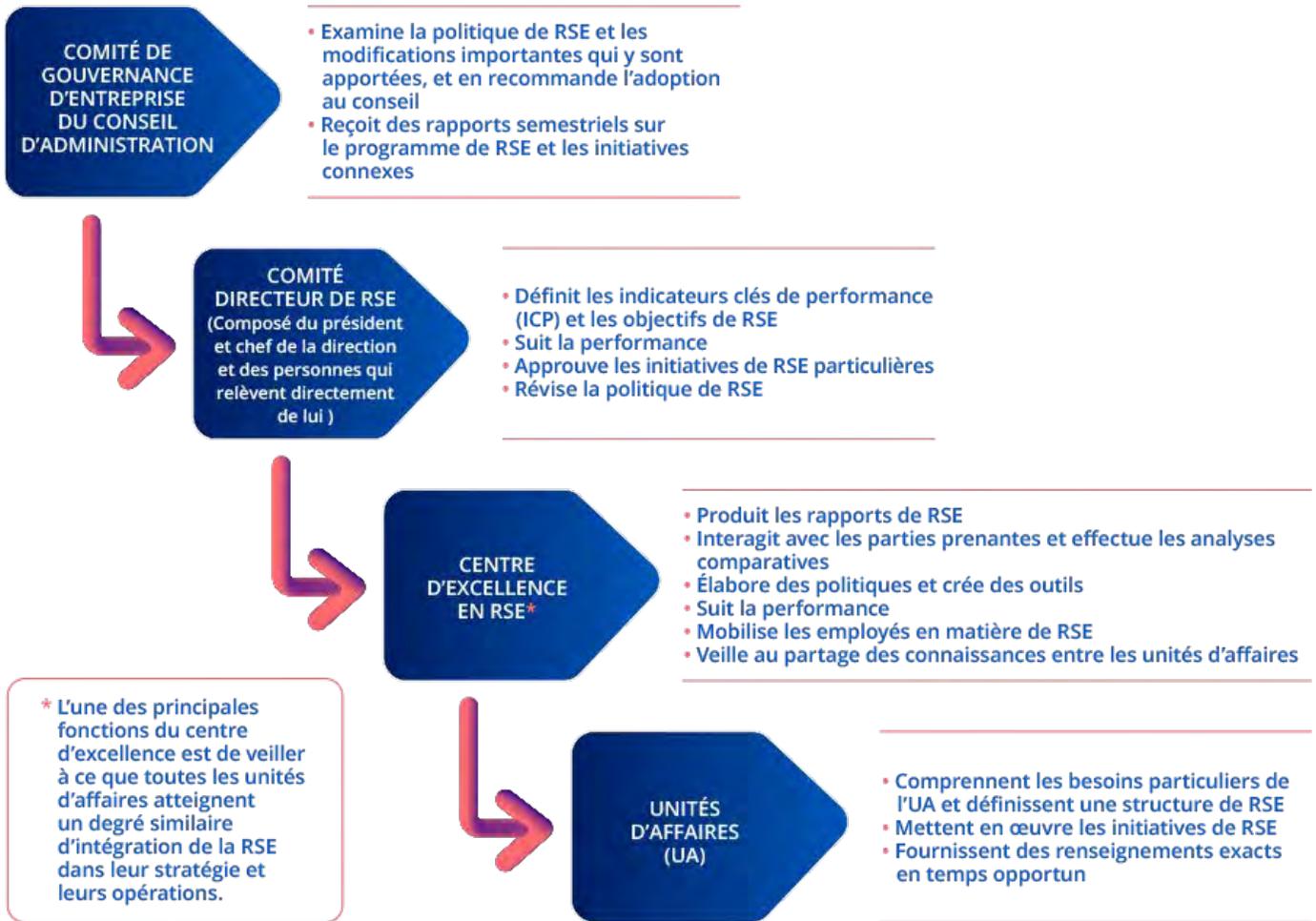
Le conseil procède, par l'entremise du président exécutif et du comité de gouvernance, à une évaluation annuelle de l'efficacité du conseil et de ses comités. Le président exécutif rencontre individuellement chacun des membres du conseil afin de discuter de l'évaluation de sa contribution et de celles de ses collègues administrateurs ainsi que d'autres aspects relatifs au fonctionnement du conseil. Le président exécutif fait rapport au comité de gouvernance et fournit une rétroaction sur les résultats de ces évaluations individuelles et les conséquences, s'il y a lieu, sur la composition du conseil pour l'année suivante.

# Gouvernance de la RSE



La fonction de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) chez Cogeco est du ressort du comité directeur de la RSE qui, deux fois par année, rend compte au comité de gouvernance du conseil d'administration. La fonction de RSE, assumée au niveau corporatif, est dirigée par la vice-présidente, Stratégie d'entreprise et responsabilité sociale, nouvellement nommée. Ce poste relève du chef de la stratégie et de la direction technologique de Cogeco. La vice-présidente, Stratégie d'entreprise et responsabilité sociale, est responsable de la mise en œuvre des stratégies et des initiatives d'entreprise visant à promouvoir de manière continue la mission de la RSE et de ses piliers en vue d'ultimement, appuyer une conduite des affaires responsable sur le plan social et éthique. **La création de cette vice-présidence, une étape importante que nous avons franchie au cours de l'exercice 2019, permettra à la société de continuer à améliorer sa vision en matière de développement durable et de s'assurer que la RSE est ancrée dans la stratégie d'entreprise.**

## Structure de gouvernance de RSE

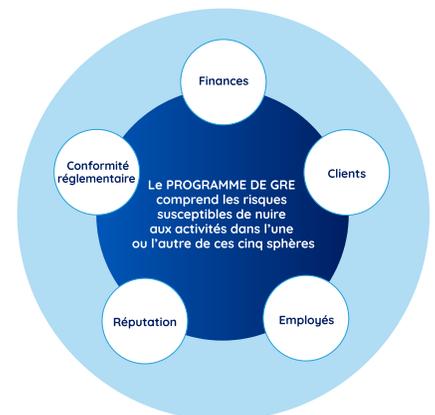


La [Politique sur la RSE](#) et le [Code d'éthique](#) nouvellement actualisés ainsi que le [Code de conduite des fournisseurs](#) forment ensemble le cadre de notre programme de RSE.

Les préoccupations des parties prenantes sont recueillies durant le processus d'interaction avec les parties prenantes et par l'entremise du Service de RSE. Les préoccupations majeures sont généralement discutées dans les rencontres du comité directeur de RSE ou de manière extraordinaire directement avec les dirigeants, selon l'importance de la préoccupation soulevée.

## Établir et gérer les impacts de RSE au moyen de notre programme de GRE

Le programme de gestion des risques d'entreprise (GRE) de Cogeco est appuyé par une structure de gouvernance dirigée par un comité de stratégie et de gestion des risques d'entreprise auquel siège notre président et chef de la direction et les personnes qui relèvent directement de lui. Le programme de GRE comprend une détermination et une évaluation annuelles systématiques des risques, dont les risques liés à la RSE, dans le contexte des activités et des affaires de Cogeco. Les principaux risques et les mesures d'atténuation appropriées sont présentés au conseil d'administration et considérés dans leur ensemble durant le processus annuel de planification stratégique. Le comité d'audit surveille trimestriellement les activités de GRE et les risques opérationnels et financiers associés aux programmes et projets importants de la Société.



## Comportement éthique et concurrentiel

En tant qu'organisation, Cogeco est déterminée à maintenir des normes de comportement éthique élevées dans toutes ses activités commerciales et professionnelles. Nous sommes très fiers du lien de confiance que nous avons établi au fil des ans avec nos clients, nos fournisseurs, nos investisseurs, nos employés, nos collègues et nos collectivités que nous desservons en nous efforçant constamment de les traiter de manière juste, honnête et avec intégrité.



S'assurer que 95% des employés suivent une formation sur le Code d'éthique de Cogeco.

### RÉALISATIONS

À la fin de l'exercice 2019, plus de 95% de nos employés avaient suivi la formation sur le Code d'éthique de Cogeco.



Enquêter systématiquement tous les signalements de fraude effectués par l'entremise de la Ligne d'éthique de Cogeco.

### RÉALISATIONS

Au cours des exercices 2018 et 2019, tous les signalements de fraude effectués par l'entremise de la Ligne d'éthique de Cogeco ont fait l'objet d'une enquête.

### Approche de gestion

Le programme d'éthique est sous la direction de la vice-présidente, Audit interne. Un comité directeur sur l'éthique, composé des membres de la haute direction, est en place pour superviser toutes les questions éthiques, y compris la révision de tout changement au Code d'éthique de Cogeco, le suivi du taux d'achèvement de la formation sur le Code d'éthique et l'examen des signalements provenant de la Ligne d'éthique soumis au cours du trimestre.

#### Qui gère ce thème?

**Conseil d'administration**  
Comité d'audit.

**Direction**  
Comité directeur composé des premiers vice-présidents des affaires d'entreprise, chef des affaires juridiques et secrétaire, chef des ressources humaines d'entreprise et chef de la direction financière, et de la vice-présidente, Audit interne.

**Directement responsable**  
Vice-présidente, Audit Interne.

**Fréquence de l'examen**  
Le comité directeur sur l'éthique se rencontre chaque trimestre.

#### Documents et politiques connexes

Code d'éthique >

Code de conduite des fournisseurs >

Politique portant sur un lieu de travail exempt de harcèlement, de discrimination et de violence >

Politique sur les cadeaux et divertissements >

Politique sur la consommation de drogues et d'alcool >

Formulaire de déclaration de conflit d'intérêts >

Notre Code d'éthique est l'élément fondamental qui définit les principes qui doivent guider le comportement de tous les individus faisant partie de la famille Cogeco ou qui contribuent à ses activités, son image et sa réputation. Il est supporté par les valeurs fondamentales de Cogeco et se veut un guide de référence sur la manière de nous comporter adéquatement et de favoriser un climat éthique dans notre milieu de travail. **Il s'agit d'une feuille de route pour aider les individus à prendre des décisions conformes aux normes d'intégrité, de professionnalisme et de comportement éthique les plus rigoureuses.**

La vice-présidente, Audit interne, révisé annuellement le Code d'éthique. Les changements apportés au Code d'éthique découlent d'analyses comparatives effectuées avec d'autres organisations et tiennent compte des principaux thèmes qui sont identifiés dans le cadre de l'évaluation de l'importance relative menée par l'équipe de RSE ainsi que des questions émergentes soulevées par l'entremise de la Ligne d'éthique et/ou de tendances émergentes. Les changements proposés au Code d'éthique sont examinés et approuvés d'abord par le comité directeur sur l'éthique et, ensuite, par le comité de gouvernance du conseil d'administration qui recommande son approbation au conseil.

## Assurer un comportement éthique

---

### Formation en éthique et initiatives de sensibilisation

La formation et la sensibilisation constituent des éléments fondamentaux de notre programme d'éthique. Nous nous sommes engagés non seulement à former nos employés en matière d'éthique, mais aussi à utiliser différents mécanismes pour augmenter le niveau de connaissances de nos employés sur le sujet :

- > Le Code d'éthique doit être signé par tous les employés au moment de leur embauche et annuellement par la suite.
- > Une formation en éthique est obligatoire dans le cadre du processus d'accueil et d'intégration des employés et, par la suite, à tous les deux ans. Cette formation est offerte grâce à un système de gestion des apprentissages en ligne qui permet de suivre et de contrôler l'achèvement de la formation par tous les employés.
- > L'intranet d'entreprise contient des renseignements pertinents sur des sujets liés à l'éthique.
- > Tous les employés reçoivent le bulletin sur l'éthique publié deux fois par année.
- > Des séances de formation ponctuelles portant sur des questions liées à l'éthique sont offertes.

Dans le but de gérer de manière proactive la question de l'éthique chez Cogeco, une évaluation des risques liés à l'éthique a été menée au cours de l'exercice 2019 par le groupe d'audit interne. Cette évaluation a permis à Cogeco de cerner les plus importants risques liés à l'éthique auxquels fait face l'organisation compte tenu de sa culture, de ses activités, de ses politiques et de ses procédures actuelles. Les risques identifiés ont ensuite été évalués de manière objective et structurée afin de prioriser et d'être en mesure de gérer efficacement les plans d'action connexes en conséquence.

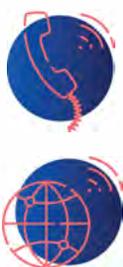
### Projets d'éthique mis en place au cours des exercices 2018 et 2019

Divers examens sont effectués chaque année par le groupe d'audit interne afin d'évaluer la conformité aux politiques et processus liés à l'éthique et également comme moyen de gérer de manière proactive les risques liés à l'éthique / à la fraude (par exemple, les examens de remboursement des dépenses, les évaluations des risques de fraude, etc.).

## Mécanismes pour obtenir des conseils ou communiquer des préoccupations au sujet des thèmes liés à l'éthique

Cogeco a mis en œuvre, en 2010, une Ligne d'éthique anonyme et confidentielle qui permet aux employés ainsi qu'à d'autres individus de signaler toute instance perçue ou réelle de violation du Code d'éthique. La Ligne d'éthique fait partie intégrante du Code d'éthique de Cogeco et la formation en matière d'éthique qui est offerte en ligne fournit tous les renseignements nécessaires au sujet de la Ligne d'éthique de Cogeco. Nous encourageons aussi les employés à utiliser cet outil pour obtenir des conseils en ce qui concerne les comportements éthiques et conformes aux lois. Tous les signalements effectués par le biais de la Ligne d'éthique sont examinés par la vice-présidente, Audit interne.

### Ligne d'éthique de Cogeco



- Tous les **EMPLOYÉS** et toutes les **PARTIES PRENANTES** y ont accès
- Gérée par une organisation **INDÉPENDANTE**
- Disponible **24 HEURES SUR 24**
- Service **BILINGUE** (français et anglais)
- Accessible **EN LIGNE** ou par **TÉLÉPHONE**
- Toute personne qui fait un signalement de bonne foi **EST PROTÉGÉE** du congédiement ou de toute autre forme de représailles
- Chaque trimestre, le comité directeur sur l'éthique et le comité d'audit du conseil d'administration **EXAMINENT** les statistiques concernant les signalements. Ces statistiques sont également revues chaque semestre par le comité de gouvernance du conseil d'administration.

Un processus officiel de déclaration des conflits d'intérêts est également en place et ce dernier requiert que les employés signalent tout conflit d'intérêts potentiel (actuel ou apparent) à la vice-présidente, Audit interne, qui examinera le formulaire de déclaration de conflit d'intérêts conjointement avec le Service des ressources humaines et déterminera si des mesures doivent être prises pour atténuer ou éliminer un conflit d'intérêts. Le comité directeur sur l'éthique examine également tout conflit d'intérêts avéré. De plus, les données relatives au nombre de formulaires de déclaration de conflit d'intérêts reçus et analysés sont rapportées au comité de gouvernance du conseil d'administration.

### Signalements soumis par le biais de la Ligne d'éthique de Cogeco

	Exercice 2018	Exercice 2019
Nombre de signalements	44	73
% de signalements où des mesures correctives* ont été prises	61%	51%

\*Les mesures correctives peuvent comprendre la cessation d'emploi, la suspension de l'emploi, lettre disciplinaire au dossier de l'employé, les démissions, les changements de politiques et de procédures, etc. Aucun des rapports avec mesures correctives ne concernaient l'intégrité des rapports financiers.

## Conformité et comportement concurrentiel

---

### Un engagement envers des normes élevées et la conformité

Des normes éthiques élevées et le respect des lois et des règlements font partie de notre culture et de notre engagement à exercer nos activités avec intégrité. Nos valeurs, nos politiques et nos pratiques d'entreprise dictent la manière dont nous faisons des affaires depuis bien avant que la RSE prenne autant d'importance. Nous révisons régulièrement nos programmes, politiques et procédures pour nous assurer qu'ils demeurent pertinents et nous en mettons de nouveaux en œuvre pour répondre aux enjeux et aux risques émergents.

Nous exerçons nos activités dans un environnement hautement réglementé et nous veillons à ce que tous les aspects de nos activités soient conformes, et ce, dans tous les territoires où nous œuvrons. Nous sommes assujettis à des lois qui touchent plusieurs aspects de nos activités, de la confidentialité des données de nos clients à la publicité, en passant par les pratiques de travail. Chaque unité d'affaires s'assure que les processus et les pratiques nécessaires sont en place pour respecter ses obligations et ses engagements légaux. Par ailleurs, le groupe d'audit interne procède également à des examens dont l'objectif est de veiller à ce que les différentes unités d'affaires de Cogeco soient conformes.

**Au cours des exercices 2018 et 2019, aucune action en justice n'a été intentée contre la société en raison du non-respect de lois sociales ou environnementales, d'un comportement anticoncurrentiel ou antitrust ou de pratiques monopolistiques.**

En respectant les lois et les règlements, nous nous efforçons de fournir un environnement de travail sécuritaire, juste et professionnel. Cet engagement envers le respect de ces lois et règlements permet à nos clients et à nos fournisseurs d'avoir confiance dans les rapports qu'ils entretiennent avec nous, promeut des relations positives avec les diverses autorités de réglementation, réduit notre exposition à des amendes et à des litiges potentiels et favorise une plus grande rétention des employés. Lorsqu'une situation de non-conformité survient, nous prenons les mesures appropriées pour y remédier le plus rapidement possible.

**Cogeco est un fervent défenseur de la neutralité d'Internet.** Cogeco ne recourt pas à des pratiques comme le blocage, le lissage du trafic, la priorisation payée, l'exonération de l'utilisation de données ou à toute autre pratique de gestion du trafic Internet, à moins d'y être contraint par ordonnance du tribunal.

# Approvisionnement durable

## La chaîne d'approvisionnement de Cogeco

À titre de fournisseur de services, Cogeco doit se procurer divers produits et services. Au cours de l'exercice 2019, Cogeco, incluant toutes ses unités d'affaires, comptait plus de 7 000 fournisseurs directs et actifs. L'équipement et les services réseau, les produits et services de technologie de l'information, l'équipement d'abonné (y compris les modems et les décodeurs), les services de construction et les services professionnels figurent parmi les principales catégories de dépenses. Nos fournisseurs ne changent pas de manière saisonnière.



### Une nouvelle fonction d'approvisionnement de groupe et une nouvelle politique d'approvisionnement de groupe

Au cours de l'exercice 2018, Cogeco a revu sa fonction d'approvisionnement pour adopter un modèle de services partagés. Tôt en 2019, dans le cadre de cette transition, Cogeco a aussi présenté une nouvelle politique d'approvisionnement de groupe. Cette nouvelle politique englobe les processus d'approvisionnement communs à l'ensemble de l'organisation. Des sections relatives à la RSE et à l'éthique ont été intégrées à cette politique, renforçant notre engagement envers les droits de la personne, la promotion de la diversité et l'approvisionnement local.

Nous avons aussi intégré des critères de RSE dans le processus de sélection de nos principaux fournisseurs. En 2019, toutes les unités d'affaires ont commencé à intégrer des critères sociaux et environnementaux dans leurs processus de demande de propositions. **Nous avons non seulement accru le poids des critères de RSE dans le score global des fournisseurs, mais aussi intégré de nouveaux éléments sociaux et environnementaux.**

## Intégrer des pratiques d'approvisionnement durables

Compte tenu de la nature mondiale et de la complexité de notre chaîne d'approvisionnement, certains risques sociaux, environnementaux et éthiques doivent aussi être considérés, particulièrement dans le cas de fournisseurs établis dans des économies émergentes et en développement. La société a élaboré des politiques et des mécanismes pour faire des affaires avec des fournisseurs qui font preuve d'un solide engagement envers le développement durable et les comportements éthiques.

### Code de conduite des fournisseurs et processus de sélection des fournisseurs

Les pratiques en matière de développement durable de nos fournisseurs sont abordées dans notre [Code de conduite des fournisseurs](#).



Afin de promouvoir l'engagement de nos fournisseurs envers nos efforts en matière de développement durable, nous avons créé un [Code de conduite des fournisseurs](#) que nous avons commencé à utiliser auprès de nos principaux fournisseurs. Notre Code de conduite définit nos attentes et encourage nos fournisseurs à dépasser les exigences légales afin de faire progresser la responsabilité sociale et environnementale ainsi que l'éthique commerciale.

Au cours de l'exercice 2018, les critères permettant de définir les principaux fournisseurs du point de vue de la RSE ont été révisés pour inclure les fournisseurs qui posent des risques sociaux et environnementaux plus élevés pour Cogeco.

Dans le cadre de notre processus de sélection des fournisseurs, nous avons procédé, au cours de l'exercice 2018, à des vérifications environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) pour les modems et, pour l'exercice 2019, à des vérifications ESG effectuées directement sur le site des fournisseurs pour les décodeurs de télévision sur IP.

Au cours de l'exercice 2020, l'équipe d'approvisionnement, de pair avec l'équipe de RSE, commencera à mettre en œuvre un plan d'approvisionnement local afin de trouver des mesures plus proactives pour promouvoir davantage l'achat local. Ce plan inclura des indicateurs pertinents pour suivre notre performance.

### PROGRÈS

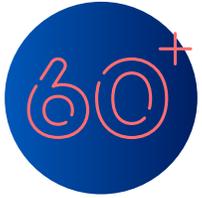
À la fin de l'exercice 2019, 80% des contrats avec les principaux fournisseurs comprenaient une acceptation du Code de conduite des fournisseurs ou Cogeco avait accepté leurs normes de RSE.

#### Notre Code de conduite des fournisseurs est conforme aux normes internationales

- > Principes directeurs de l'Organisation des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de la personne
- > Déclaration de l'Organisation internationale du travail relative aux Principes et droits fondamentaux au travail
- > Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies

#### Principes sous-tendant le Code de conduite des fournisseurs de Cogeco

- > 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



Plus de 60 ans de  
création de valeur

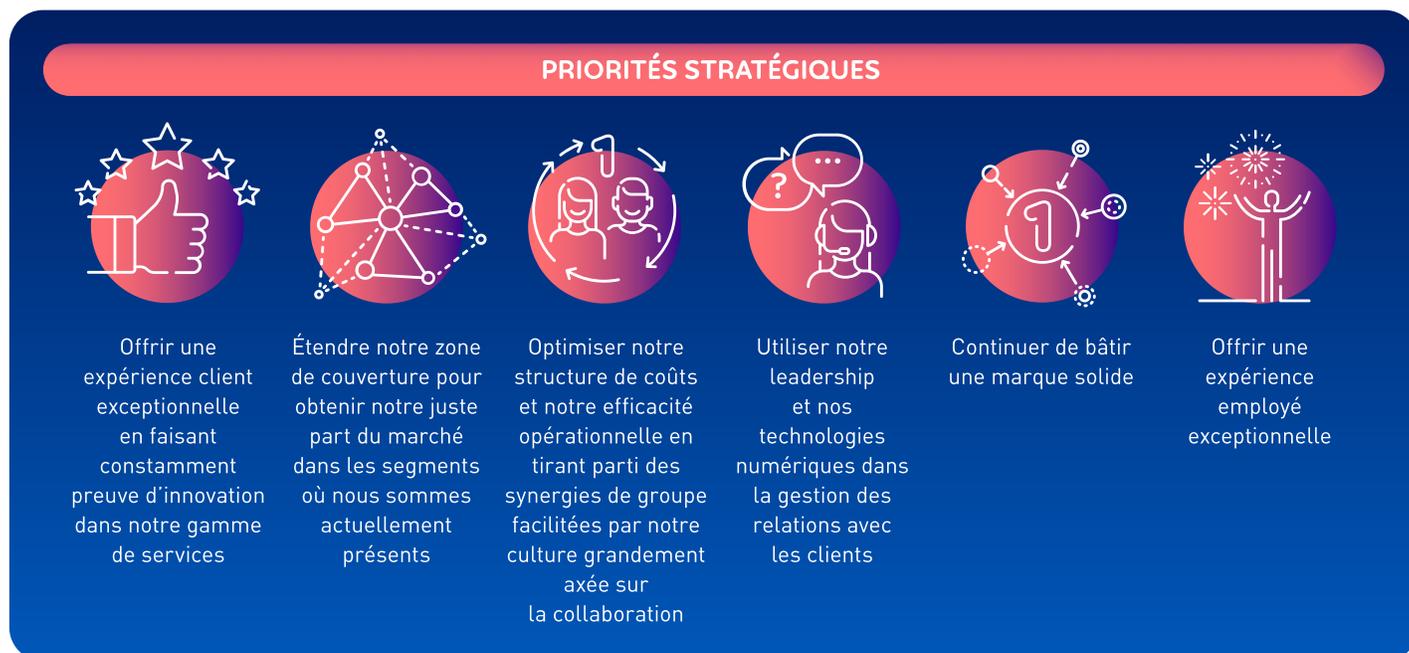
## Favoriser la création de valeur grâce à une vision stratégique

Notre vision et nos priorités stratégiques sont conçues pour offrir de la valeur à nos différentes parties prenantes, dont nos clients, nos employés, nos collectivités et nos actionnaires.

Notre vision est d'offrir de la valeur à nos parties prenantes en :

1. Créant une expérience client exceptionnelle.
2. Élargissant notre portée géographique au Canada et aux États-Unis.
3. Pénétrant de nouveaux segments de marché.
4. Mobilisant des équipes hautement engagées.

La société a défini six priorités stratégiques essentielles à la réalisation de notre mission et de notre vision. Ces priorités stratégiques sont :



Comme cela se voit dans nos priorités stratégiques, le client est au cœur de nos activités. Offrir une expérience client exceptionnelle est le fruit d'une chaîne de création de valeur chez Cogeco :

- > Nos produits et services améliorent la vie de nos clients.
- > Nous offrons un milieu de travail sécuritaire et stimulant pour les employés afin de concevoir des produits et services de grande qualité.
- > Nous négocions des conditions justes avec nos fournisseurs afin d'atteindre nos cibles et répondre de manière positive aux clients.
- > Nous intégrons des pratiques qui diminuent l'impact environnemental et social de nos activités, ce qui nous permet de renforcer la vie économique et sociale de nos communautés qui sont en fait constituées de nos clients et de nos employés.
- > Nous payons nos impôts de manière responsable, permettant ainsi aux autorités de réglementation d'assumer leurs responsabilités.
- > Toutes ces actions assurent la rentabilité de notre entreprise qui, quant à elle, se traduit en valeur économique pour nos actionnaires et en ressources pour la société, des ressources qui servent à concevoir des produits et services et à générer plus de valeur.

Au cours de l'exercice 2020, l'expérience client demeurera une priorité pour toutes les unités d'affaires. Nous poursuivrons notre transformation numérique afin de continuer à améliorer non seulement l'expérience client, mais aussi l'expérience employé, en offrant un milieu de travail plus agile et plus stimulant. Notre engagement envers nos communautés locales se reflètera dans nos initiatives de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) conçues pour mobiliser nos collègues et la communauté élargie à participer à des activités qui appuient le développement durable, le respect de l'environnement et la responsabilité sociale.

## Impacts économiques directs et indirects

---

Nous cherchons toujours à faire preuve d'innovation dans nos processus, nos activités, nos produits et nos services, tout en gérant efficacement l'utilisation du capital afin d'assurer une croissance future. Nous pratiquons une gestion financière prudente avec des antécédents de désendettement après des acquisitions. Les exercices 2018 et 2019 ont été caractérisés par une performance financière solide et des marges sur le BAIIA ajusté intéressantes, des flux de trésorerie disponibles robustes et une croissance du dividende.

*Entre 50% et 75% de la rémunération des hauts dirigeants est variable et à risque puisqu'elle dépend de la création de valeur économique à long terme. De plus, depuis l'exercice 2019, une portion de la rémunération variable des hauts dirigeants dépend aussi des résultats de la société dans les secteurs de la santé et de la sécurité, de la mobilisation des employés et de la satisfaction des clients démontrant notre engagement envers nos critères ESG.*

### Impact économique positif du secteur des technologies de l'information et des communications (TIC)

- > Selon le rapport SMARTer 2030 ICT Solutions for 21st Century Challenges de GeSI et Accenture, les TIC permettront de connecter 2,5 milliards d'individus additionnels à « l'économie du savoir » d'ici 2030, donnant à 1,6 milliard d'individus de plus un accès à des soins de santé et à un demi-milliard d'individus un accès à des outils d'apprentissage en ligne.
- > Un lien direct entre l'adoption de la technologie et la croissance socioéconomique a été établi.
- > Les TIC promeuvent la création d'emploi.
- > Les TIC ont une incidence positive sur la productivité de la main-d'œuvre, la capacité d'innovation et la compétitivité des entreprises, pour ne nommer que ces bienfaits.
- > Les TIC sont associés à l'amélioration de la qualité de vie.

Contribuer au développement des régions rurales et des plus petits centres où nous exerçons nos activités est très important pour Cogeco. Nos services à large bande abordables et de grande qualité améliorent la connectivité des entreprises et facilitent leur croissance. De plus, nous contribuons grandement à l'inclusion numérique des communautés mal desservies. Le diagramme qui suit décrit les impacts économiques directs et indirects de Cogeco.

REVENUS 2019 : **2,4 milliards \$**  
BAIIA\* : **1,1 milliard \$**

VALEUR ÉCONOMIQUE DIRECTE DISTRIBUÉE  
(LES MONTANTS POUR L'ANNÉE FISCALE 2019  
SONT EXPRIMÉS EN MILLIONS)

Coûts  
d'exploitation : **1312 \$**

Salaires et avantages sociaux  
pour plus de 4700 employés : **422,9 \$**

Dividendes : **27,8 \$**

Investissements dans  
les communautés : **13,1 \$**

Paiements aux  
gouvernements : **88,6 \$**

Paiements aux  
fournisseurs de capitaux : **168,7 \$**

Appui à :

La production de contenu canadien  
grâce au Fonds des médias du Canada : **6,5 \$**

La production de séries de fiction grâce  
au Fonds indépendant de production : **1,6 \$**

La Fédération des télévisions  
communautaires autonomes du Québec : **0,1 \$**

VALEUR ÉCONOMIQUE INDIRECTE  
(LES MONTANTS POUR L'ANNÉE FISCALE 2019  
SONT EXPRIMÉS EN MILLIONS)

Développement économique et social des communautés  
par l'entremise de services à large bande abordables  
dans les marchés mal desservis.

Au cours des exercices financiers 2018 et  
2019, nous avons investi dans notre réseau : **523 \$**

Comblent le fossé numérique des communautés  
vulnérables et isolées. Cogeco Connexion est déterminée  
à améliorer l'accès à Internet dans les régions rurales  
et isolées du Canada.

Soutien et expansion des réseaux pour permettre  
aux entreprises d'accroître leur productivité et favoriser  
leur croissance.

Cohésion au sein de la communauté par l'entremise des  
chaînes de télévision communautaire.

Au cours des exercices financiers 2018 et  
2019, nos investissements dans la télévision  
communautaire se sont élevés à : **2,2 \$**

\* Bénéfice Avant Intérêts, Impôts et Amortissements

Pour en savoir plus sur les performances financières et les activités de Cogeco inc., veuillez consulter notre rapport annuel et la notice annuelle pour l'exercice financier clos le 31 août 2019 au :

<http://corpo.cogeco.com/cgo/fr/investisseurs/rapports-financiers/>



# Placer nos clients au cœur de nos activités

## Offrir une expérience client exceptionnelle

L'une des priorités stratégiques de Cogeco est d'offrir une expérience client exceptionnelle en faisant constamment preuve d'innovation dans notre gamme de services. Nous nous efforçons d'être un fournisseur de confiance qui non seulement offre des réseaux fiables et rapides, mais qui maintient aussi des relations respectueuses et transparentes avec ses clients. En fournissant un service de qualité supérieure à ses clients, Cogeco les fidélise, ce qui accroît ses revenus, sa croissance et sa réputation.

Le conseil d'administration supervise l'expérience client qui est gérée dans chacune des unités d'affaires selon les besoins et les attentes de leurs clients.

### Qui gère ce thème

**Conseil d'administration:**

Le conseil examine ce thème.

**Fréquence de l'examen**

Trimestrielle.

**Direction**

L'expérience client est du ressort des présidents des unités d'affaires et leurs équipes dirigeantes.

### Documents et politiques connexes

[Politique de protection des renseignements personnels >](#)

[Politique de RSE >](#)

[Code d'éthique >](#)

[Plan stratégique triennal qui est mis à jour annuellement >](#)

Nous croyons fermement qu'un service à la clientèle avec une touche locale représente un facteur de différenciation et un levier clé pour Cogeco. Chaque client canadien et américain est servi par un employé canadien et américain. Nous avons mis en œuvre divers programmes et mesures visant à constamment améliorer notre service à la clientèle. Les principales stratégies déployées pour atteindre cet objectif incluent: accroître les synergies entre les unités d'affaires, poursuivre le déploiement de notre programme de numérisation et la mise en place de nouvelles équipes de services partagés. **Il convient d'ajouter qu'au début de l'exercice 2019, nous avons fait de l'expérience client un critère clé en ce qui a trait à la rémunération, en associant une partie de la rémunération variable des hauts dirigeants aux résultats en matière de satisfaction de la clientèle de la société.**

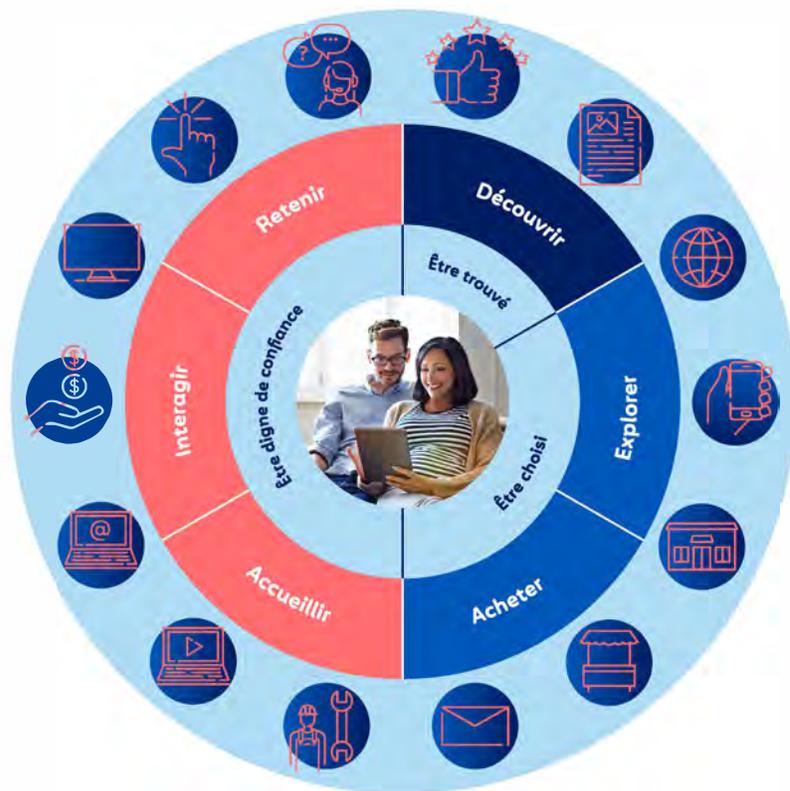


Chaque unité d'affaires doit améliorer son « Net Promoter Score » (NPS) comparativement à l'exercice financier précédent.

### PROGRÈS

Nous n'avons pas atteint notre cible et nous mettons en œuvre diverses mesures pour améliorer notre score NPS. Ce dernier a été affecté par l'introduction d'un nouveau système de gestion client.

Chaque unité d'affaires a mis en place un plan pour constamment améliorer ses résultats en matière de service à la clientèle. Ces plans touchent différentes sphères, comme le reflète le diagramme du parcours client qui se trouve ci-dessous. Nous mettons le client au cœur de la chaîne de valeur et renforçons l'harmonisation afin de proposer une expérience uniforme dans tous nos canaux. Toutes nos actions sont appuyées par un programme de transformation numérique à l'échelle de l'entreprise qui produit des retombées positives pour les clients en leur offrant des expériences numériques, des processus fondés sur des données et une automatisation novatrice continue.



La numérisation de notre parcours client signifie de mettre le client au premier plan et de gagner en agilité, en vitesse et en efficacité. Divers projets sont en cours pour moderniser tous les points de contact du parcours client, de la recherche de produits à la relation avec Cogeco. Nous tenons à nous assurer d'offrir les bons produits aux bons clients au bon moment et dans le bon contexte ainsi que les meilleures technologies de centre d'appels. La satisfaction de la clientèle est mesurée en temps réel à tous les points de contact du parcours client (boutique, en ligne, agents de centre d'appels, etc.) pour que l'organisation puisse se concentrer sur ce qui compte. Pour Cogeco, cette approche réduira aussi les coûts et contribuera à tirer parti de nouvelles sources de revenus et de nouveaux débouchés commerciaux.

**Se concentrer sur ce qui compte le plus pour nos clients:**

- > Un service exceptionnel
- > Des services novateurs et fiables
- > Une entreprise locale qui joue un rôle actif dans la communauté
- > Une entreprise en qui les clients peuvent avoir confiance
- > Des expériences après-vente supérieures
- > Toujours obtenir la meilleure valeur
- > Expérience numérique, processus fondés sur des données et automatisation novatrice continue

## Projets des exercices 2018 et 2019

Plusieurs projets touchant les clients ont été lancés au cours des exercices 2018 et 2019, principalement pour offrir à nos clients des outils en ligne.

### Gestion des choix de services

Atlantic Broadband a déployé [un portail client en ligne \(My Services Online Customer Portal\)](#) pour offrir un seul point d'accès aux clients afin qu'ils puissent gérer leur compte. Le portail comprend un tableau de bord des pannes et des tempêtes, du soutien et un outil de réinitialisation en ligne pour le dépannage d'un modem ainsi qu'un gestionnaire de courriel et de téléphone. Elle a aussi lancé une plateforme qui aide nos techniciens sur le terrain à mieux répondre aux besoins des clients en ce qui a trait aux dates et aux heures de rendez-vous. De la même façon, Cogeco Connexion a ajouté de nouvelles fonctions libre-service à [Mon Compte](#), qui permettent de voir et de gérer les rendez-vous, et d'ajouter ou de supprimer des chaînes. De nouvelles fonctions seront ajoutées au cours de l'exercice 2020.

### Facturation électronique

En 2019, une grande attention a été portée au passage à une facturation sans papier. Au cours de cet exercice, près de la moitié de notre clientèle résidentielle recevait une facture par voie électronique. Nous avons aussi mis l'accent sur l'envoi de documents légaux par courriel. Cogeco Connexion prévoit d'augmenter le pourcentage de documents légaux envoyés par courriel de 60 % à la fin de l'exercice 2019 à 70 % à la fin de l'exercice 2020.

### Outils d'auto-installation

Pour appuyer les nouvelles habitudes des clients, tout en réduisant nos coûts d'exploitation, nous avons introduit de nouvelles fonctions de libre-service en ligne, dont une option d'auto-installation de notre produit de téléphonie ainsi que la capacité de voir et de changer un rendez-vous et de modifier les chaînes de télévision. Plus pratique pour les clients, l'auto-installation ne nécessite aucun rendez-vous ni de visite technique. La réduction du nombre de déplacements de nos techniciens qui en découle a, quant à elle, une incidence positive sur notre consommation de carburant et nos émissions de GES.

# Qualité des produits et innovation

Nous adaptons et faisons évoluer continuellement notre offre de services afin de suivre le monde de plus en plus numérique dans lequel nous exerçons nos activités. Nous devons anticiper et réagir rapidement pour faire face aux conditions du marché ainsi qu'aux attentes et habitudes des clients qui sont en constante évolution afin de satisfaire nos clients actuels et d'en attirer de nouveaux. **Nous nous concentrons sur la qualité de l'expérience client par l'entremise de nos produits et services ainsi que sur la qualité des interactions du service à la clientèle et du soutien technique qui appuient nos services. Nous promovons aussi des innovations technologiques en portant une attention particulière aux nouvelles technologies émergentes et aux tendances du marché.**

## Qui gère ce thème?

### Conseil d'administration

Le conseil d'administration examine les plans pour les produits et l'innovation au cours de la séance de planification stratégique.

### Fréquence de l'examen

Annuellement

### Direction

- > Des comités directeurs examinent les plans pour les produits et l'innovation qui sont aussi discutés périodiquement avec le président et chef de la direction de Cogeco.
- > Le premier vice-président et chef de la direction technologique et de la stratégie de Cogeco supervise la feuille de route pour les produits par l'entremise du centre d'excellence.
- > Le conseil des technologies de Cogeco ainsi que le comité du capital discutent de la qualité des produits et de l'innovation.
- > La vice-présidente, Solutions sans fil et le vice-président, Transformation et innovation, jouent un rôle important en ce qui a trait à la qualité des produits et à l'innovation.
- > Une vice-présidence est responsable de ce thème dans chacune des unités d'affaires: la vice-présidente, Produits et programmation, chez Atlantic Broadband et le vice-président, Réseaux, opérations et livraison technologique, chez Cogeco Connexion.

## Documents et politiques connexes

Plans et feuille de route de produits\*

\*qui sont préparés par les équipes responsables des produits en coordination avec d'autres équipes, dont les équipes chargées de l'ingénierie, de l'architecture et des opérations.

Des sondages périodiques nous permettent d'évaluer les besoins et les préférences des clients afin de mesurer leur satisfaction et d'orienter le développement de produits et les innovations aux produits. Nous suivons continuellement les activités d'autres fournisseurs dans nos marchés afin de nous assurer que nos produits et services demeurent compétitifs et bien positionnés pour assurer la croissance de la société.

Les équipes chargées des produits ont mis en œuvre un processus de mise à l'essai rigoureux avant que les produits ne soient mis en marché, comme des tests à l'interne et la présentation initiale de nouvelles technologies à des employés et à des clients présélectionnés. De plus, les membres de nos équipes reçoivent une formation exhaustive avant que les produits ne soient mis en marché. Une fois les produits déployés, divers outils permettent à la société de recueillir des données sur les habitudes d'utilisation des clients afin d'assurer que les services fonctionnent comme prévu et de déterminer le potentiel commercial d'améliorations futures.

## Indicateurs pour mesurer la qualité des produits et des innovations

- > Force et qualité du signal chez le client
- > Alertes de pannes
- > Données sur l'utilisation des produits
- > Ententes de niveau de service (ENS) avec des clients d'affaires importants à titre d'engagement officiel en matière de fiabilité
- > Qualité et réactivité du service à la clientèle et du soutien technique
- > Groupes de discussion

## Offre de services unique

### Souplesse

Nous offrons une grande variété de services conçus pour répondre aux divers besoins et budgets de notre clientèle: des forfaits de services vidéo d'entrée de gamme et plus petits, des options haut de gamme et différentes vitesses d'Internet ultra-rapide. Ces services sont souvent regroupés pour offrir aux clients des économies additionnelles. Au Québec et en Ontario, nous dépassons les exigences du CRTC en permettant à nos clients de payer seulement pour les chaînes qui les intéressent.

### Sécurité

Afin de faire de l'Internet un environnement plus sécuritaire, nous offrons à nos clients résidentiels un service de sécurité en ligne gratuit avec presque tous les forfaits Internet et ce dernier comprend un contrôle parental ainsi que d'autres fonctionnalités. Par exemple, avec les services de sécurité Internet de Cogeco Connexion, les clients peuvent profiter, moyennant un supplément mensuel, de licences illimitées avec Cogeco Sécurité GO sur leurs tablettes, téléphones intelligents et ordinateurs. Nos décodeurs physiques et numériques offrent eux aussi un contrôle parental, donnant ainsi aux utilisateurs la capacité de bloquer les émissions selon leur classement ou la chaîne. Plusieurs modems et passerelles offrent aussi le contrôle parental. En vertu des licences de radiodiffusion, nous respectons tous les codes, les règlements et les normes de programmation applicables de l'industrie.

### Accessibilité

Tous les décodeurs récents permettent le sous-titrage pour les personnes malentendantes et l'activation de la vidéodescription pour les personnes ayant une déficience visuelle. Au cours de l'exercice 2019, tous les enregistreurs TiVo et les boîtiers Mini ainsi que certaines SmartBoxes ont été dotés de nouvelles fonctions d'accessibilité comme un lecteur d'écran qui permet aux utilisateurs d'entendre les options de menu de TiVo affichées à l'écran du téléviseur, le sous-titrage codé et la vidéodescription.



*Pour en savoir plus sur notre programme Familles branchées, qui offre des services Internet abordables aux familles à faible revenu, consultez la section [Relations avec les communautés](#) de ce rapport.*

## Produits et services novateurs

Cogeco a introduit des innovations conçues pour améliorer l'expérience client, tout en offrant un avantage concurrentiel dans nos marchés.

### Télévision par IP

Dans le but de renforcer la transformation opérationnelle dans laquelle Cogeco s'est engagée, ce projet offre à la fois une solution de rechange moins coûteuse et une expérience client plus puissante. Les clients seront en mesure d'installer eux-mêmes leur équipement et réduire la nécessité de procéder à des réparations en partie grâce à des services infonuagiques. De plus, le décodeur utilisé pour la télévision par IP est écoénergétique et conforme aux ententes volontaires d'efficacité énergétique sur les décodeurs du Canada et des É.-U.

*Apprenez-en davantage sur la participation de Cogeco aux ententes volontaires dans la section [Environnement](#).*

### Wi-Fi par transmission de données à grande vitesse

Ce projet positionne Cogeco comme un joueur concurrentiel clé des services Internet proposant des vitesses allant jusqu'à 1 Gbps. Le Wi-Fi par transmission de données à grande vitesse permet d'offrir la meilleure expérience Wi-Fi et de réduire les coûts de soutien. Dans le cadre de ce projet, des mises à niveau d'installations, qui augmenteront les capacités Internet de Cogeco et réduiront la congestion sur le réseau, seront également effectuées. Atlantic Broadband a étendu la disponibilité de l'Internet à vitesse gigabit à plus de 90% de sa zone de couverture alors que Cogeco Connexion l'offre à environ 60% mais prévoit d'accroître ce pourcentage de couverture en 2020.

## Continuité des activités

Pour Cogeco, posséder une infrastructure résiliente qui assure la prestation de services Internet, de vidéo et de téléphonie haute performance à nos clients résidentiels et d'affaires est une priorité. À titre de fournisseur de services de télécommunications, notre infrastructure est également essentielle aux systèmes de communication d'urgence. Par conséquent, nous sommes déterminés à offrir un service ininterrompu et fiable et nous avons fixé un objectif ambitieux pour la disponibilité du réseau à large bande en conséquence.



### RÉALISATIONS

Au cours des exercices 2018 et 2019, notre réseau à large bande a été disponible plus de 99,9% du temps.

Cogeco continue d'investir pour améliorer son infrastructure réseau et consolider les têtes de réseau (centres de contrôle du signal) afin de veiller à ce que son réseau soit très performant et fiable de même que pour préparer le réseau pour la prestation de nouveaux produits et services avancés.

Notre structure de gouvernance est robuste et nous permet de gérer efficacement les risques liés à la continuité des activités.

### Qui gère ce thème?

#### Conseil d'administration

Le comité d'audit du conseil d'administration examine la continuité des activités dans le cadre de sa surveillance de la gestion des risques d'entreprise (GRE).

#### Fréquence de l'examen

Trimestrielle

#### Direction

- > Selon l'unité d'affaires, ce thème est sous la responsabilité du vice-président, Réseaux, opérations et livraison technologique, ou du vice-président, Ingénierie, ou des vice-présidents et directeurs généraux pour les différentes régions ou du directeur principal, Opérations techniques.
- > La mise en œuvre des politiques et des plans constitue une responsabilité partagée.

### Documents et politiques connexes

Plans de continuité des activités >

Plans de gestion de crise >

Plans de reprise après sinistre >

Nos unités d'affaires gèrent les risques liés à la continuité des activités par l'entremise d'un programme de planification de la continuité des activités, d'une politique de reprise après sinistre et des procédures connexes. **Le plan de continuité des activités documente les étapes et les mesures qui sont requises pour réagir, reprendre, recouvrir et retourner à la normale après avoir fait face à un événement perturbateur ayant eu un impact sur nos employés, nos lieux ou installations et/ou nos systèmes.** Ces documents sont révisés et améliorés périodiquement pour intégrer les leçons apprises lors d'événements majeurs et mineurs.

Au Canada et aux États-Unis, des sites de sauvegarde et de remplacement existent pour nous permettre de réagir à une situation d'urgence. Nous renforçons notre état de préparation en procédant à des exercices dans certains sites. La fréquence de ces exercices varie selon la région.

Nous nous efforçons de minimiser le nombre de pannes ainsi que leurs répercussions. Lorsqu'une panne survient, nous nous assurons de résoudre le problème le plus rapidement possible et nous mettons en œuvre des mesures adéquates pour éviter que le problème ne se reproduise. Toutefois, il est important de préciser que certaines pannes, telles que les pannes de services publics, sont hors de notre contrôle. Des processus de gestion du changement et de gestion des incidents sont en place. Lorsqu'un incident est réglé, nous établissons les causes profondes et effectuons des améliorations.



## Projets des exercices 2018 et 2019

Plusieurs projets ont été entrepris par nos unités d'affaires pour assurer une posture de continuité des affaires efficace. Il s'agit d'initiatives liées à l'amélioration de la fiabilité de notre infrastructure, à la refonte du réseau, à la préparation et à la gestion en vue d'incidents et aux exercices de test de reprise après sinistre.

## Confidentialité des données

Dans le cadre de nos activités, nous recueillons des renseignements personnels et nos clients nous confient leurs données. En intégrant les normes de protection des données les plus élevées, nous nous efforçons d'être un fournisseur de choix en qui nos clients, nos employés et nos autres parties prenantes ont confiance. Nous avons mis en place des mécanismes pour nous assurer que ces renseignements demeurent confidentiels, en sécurité et utilisés qu'aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis.



Aucune plainte fondée liée à la protection de la vie privée reçue du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, de la Federal Trade Commission et de la Federal Communications Commission des É.-U.

### RÉALISATIONS

Aucune plainte fondée liée à la protection de la vie privée pour les exercices 2018 et 2019.

### Approche de gestion

Toutes nos unités d'affaires ont adopté des politiques relatives à la protection des renseignements personnels qui sont spécifiques à leurs produits, services et territoires. Ces politiques de protection des renseignements personnels permettent d'établir des pratiques responsables et transparentes pour la gestion des renseignements personnels et de satisfaire aux exigences légales dans les territoires où Cogeco exerce ses activités. Nous révisons et actualisons nos politiques, nos pratiques et nos documents en matière de protection des renseignements personnels au besoin afin de demeurer conformes aux lois et règlements applicables.

#### Qui gère ce thème?

##### Conseil d'administration

Le comité de gouvernance du conseil d'administration examine de près ce thème.

##### Fréquence de l'examen

Le comité de gouvernance se rencontre au moins deux fois par année.

##### Direction

Sous la supervision du premier vice-président, Affaires d'entreprise, chef des affaires juridiques et secrétaire, nous avons nommé des responsables de la protection des renseignements personnels dans chacune de nos unités d'affaires afin d'assurer le strict respect des lois et règlements en matière de protection des renseignements personnels, de suivre la gouvernance et de répondre adéquatement aux questions, aux demandes et aux préoccupations de nos clients.

#### Documents et politiques connexes

L'engagement de la société envers la protection des renseignements personnels s'applique à toutes les entités de la société >

Politique de protection des renseignements personnels, Cogeco Connexion >

Politique de protection des renseignements personnels, Atlantic Broadband >

Politique de protection des renseignements personnels, Cogeco Média >

Nous utilisons des protections conformes aux normes de l'industrie pour protéger les données de nos clients et de nos employés. De plus, nous nous efforçons de sensibiliser, de diverses façons, nos clients et nos employés aux questions de protection des données.

- > Pour accroître les connaissances de nos clients sur ce sujet, nous publions nos politiques de protection des renseignements personnels sur nos divers sites Web et nous incluons aussi des messages sur les factures produites par certaines de nos unités d'affaires.
- > Nos équipes suivent une formation sur les différentes politiques et directives en matière de protection des renseignements personnels. Aux É.-U., nous donnons aussi une formation sur les renseignements relatifs aux réseaux exclusifs de clients (Customer Proprietary Network Information, CPNI, en anglais) et nous déposons une attestation annuelle de conformité auprès de la Federal Communications Commission.
- > Nous soulignons les événements liés à la protection de la vie privée, comme la Journée internationale de la protection des données, qui se veut une initiative annuelle axée sur le respect de la vie privée, la protection des données et le renforcement de la confiance.

## Cycle de vie des renseignements

Les pratiques de collecte, d'utilisation, de divulgation et de conservation des renseignements de Cogeco ont été conçues conformément aux lois et aux règlements applicables dans les territoires où nous exerçons nos activités. Au Canada, nous devons principalement respecter la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) ainsi que d'autres lois et normes en matière de protection des renseignements personnels applicables. Aux États-Unis, nous devons respecter différentes normes et lois fédérales, étatiques et municipales. Le tableau ci-dessous illustre les pratiques courantes de nos unités d'affaires. Toutefois, dans certains cas, comme les pratiques pour obtenir le consentement d'individus afin de recueillir, d'utiliser et de divulguer des renseignements personnels et pour utiliser des renseignements à des fins secondaires, les unités d'affaires ont adapté leurs pratiques pour respecter des exigences légales précises.

### Collecte

- > Nous recueillons des renseignements de base sur les clients sur une base volontaire. Ces renseignements sont décrits dans chacune de nos politiques de protection des renseignements personnels.
- > À moins qu'une loi l'exige ou l'autorise, Cogeco ne recueille pas ou n'utilise pas les renseignements personnels à une autre fin ou à une nouvelle fin sans avoir obtenu un consentement additionnel.
- > Nous offrons à nos clients la possibilité de recevoir ou de ne pas recevoir les communications promotionnelles.
- > Nous ne recueillons pas sciemment des renseignements nominatifs de jeunes de moins de 18 ans.

#### Type de renseignements que nous recueillons

- > Nom, adresse, numéro de téléphone et courriel, entre autres.
- > Informations sur le compte et le mode de paiement dans le cas de Cogeco Connexion et d'Atlantic Broadband.
- > Informations relatives à l'utilisation de nos services.
- > Des renseignements personnels au sujet des abonnés provenant de tierces parties, comme les agences de crédit, et ce, avec ou sans le consentement des individus, selon la loi applicable.

### Utilisation

- > Nos politiques précisent les fins et les utilisations pour lesquelles Cogeco recueille des renseignements personnels de ses abonnés.

#### Comment nous utilisons les renseignements de nos clients

- > Pour fournir et facturer les services à large bande offerts aux clients.
- > Pour communiquer avec nos clients.
- > Pour comprendre les intérêts et les attentes des clients et bonifier et améliorer notre offre de produits et services.
- > Pour informer les clients au sujet d'autres produits ou services qui pourraient les intéresser.
- > Cogeco Média peut utiliser les renseignements personnels pour gérer des concours et des promotions.

### Divulgation

- > Cogeco ne vend pas, ne loue pas ou n'échange pas les renseignements personnels de ses abonnés à une tierce partie. Toutefois, nous pouvons parfois partager les renseignements personnels de nos abonnés lorsque nous en sommes autorisés par la loi.\*
- > À l'exception de ce qui est décrit dans chacune des politiques, nous ne partageons pas les données sans en avoir eu le consentement. Nous pouvons partager les renseignements personnels de nos abonnés lorsque nous en sommes autorisés par la loi ou lorsque la loi l'exige. Dans des circonstances exceptionnelles, lorsque la loi le permet, des renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés ou divulgués sans consentement. Ces circonstances incluent : la protection de nos clients, de nos employés ou de notre propriété, des situations d'urgence, l'exercice de nos droits en vertu de nos conditions de service et de nos politiques, devant les tribunaux ou ailleurs et autrement lorsque la loi le permet.\*

#### Parties avec qui nous pouvons partager les renseignements aux termes de nos politiques de protection des renseignements personnels

- > Le groupe d'entreprises de Cogeco afin de répondre aux besoins des clients.
- > Les fournisseurs et partenaires qui nous aident à des fins commerciales, par exemple : lorsqu'ils nous offrent des campagnes publicitaires et du marketing, lorsqu'ils fournissent, facturent, entretiennent et réparent notre réseau, nos produits et nos services.
- > Les organismes et autres partis chargés de l'application des lois tel qu'exigé par la loi, pour nous protéger contre fraudes, abus ou dommage ou pour protéger nos intérêts.

### Conservation et destruction

- > Les renseignements personnels sont uniquement conservés aussi longtemps que nécessaire pour réaliser les fins pour lesquelles ils ont été recueillis et que le consentement a été accordé, à moins qu'autrement exigé par la loi.\*
- > Le temps de conservation dépend du type de renseignement.
- > Chaque unité d'affaires a élaboré des directives pour la conservation des renseignements et des procédures pour leur destruction.

\*Applicable au Canada en vertu de la LPRPDE

## Demandes de renseignements sur les clients provenant d'organismes chargés de l'application des lois

Cogeco peut être dans l'obligation de divulguer des renseignements personnels en raison d'une loi, d'un règlement, d'une ordonnance, d'une citation à comparaître, d'une demande, d'un mandat de perquisition, d'une enquête gouvernementale ou d'autres demandes ou enquêtes légalement valides. Chaque unité d'affaires possède des procédures écrites sur la manière d'examiner et de gérer les demandes d'organismes chargés de l'application des lois. Nous cherchons toujours à protéger les intérêts de nos clients en nous assurant que leurs données sont divulguées conformément aux lois applicables. Cela ne s'applique pas à Cogeco Média en raison du type d'information qu'ils recueillent.

Pour en savoir plus sur les procédures de gestion des demandes des organismes chargés de l'application des lois de Cogeco, consultez :

> [Manuel d'application des lois d'Atlantic Broadband](#)

> [Section sur le partage des renseignements personnels de la politique de protection des renseignements personnels de Cogeco Connexion](#)

## Sécurité des données

La fréquence et la complexité des menaces et des brèches de cybersécurité dans les secteurs publics et privés se sont accrues au cours des dernières années. C'est pourquoi assurer la sécurité de l'écosystème de Cogeco, y compris les données de nos clients, constitue une priorité importante pour notre organisation. Cogeco gère de manière proactive ses risques de cybersécurité, tout en tirant parti des occasions qui permettent d'assurer une meilleure gestion de ces risques, comme :

- > Plus grande compréhension et visibilité pour la gestion des technologies
- > Alignement sur les exigences réglementaires et celles des clients
- > Résilience opérationnelle accrue
- > Plus grande confiance de la part des clients et des partenaires
- > Valeur de marque accrue



Aucun incident lié à la sécurité entraînant la perte, le vol ou l'accès non autorisé aux données clients.

### RÉALISATIONS

Aucun incident lié à la sécurité des données clients au cours des exercices 2018 et 2019.

### Approche de gestion

Notre approche en matière de cybersécurité est fondée sur la compréhension des objectifs particuliers de nos unités d'affaires et la gestion des risques qui pourraient empêcher leur réalisation. Par conséquent, nous investissons dans nos employés, nos technologies, nos processus et nos installations pour atténuer les risques de cybersécurité ciblés. **Le programme de cybersécurité considère le talent et l'expérience de nos ingénieurs et de notre personnel affectés à la cybersécurité, combinés à l'acquisition de technologies qui nous aident à gérer les cybermenaces en constante évolution et qui garantissent les normes les plus élevées de cybersécurité.**

### Qui gère ce thème?

#### Conseil d'administration

Le conseil d'administration supervise les questions liées à la sécurité. Le premier vice-président et chef de la direction technologique et de la stratégie présente les enjeux les plus pertinents au conseil.

#### Fréquence de l'examen

Le comité de gouvernance de la cybersécurité se rencontre tous les mois alors que le comité de gestion de la cybersécurité se rencontre toutes les deux semaines.

#### Direction

- > Le comité de gouvernance de la cybersécurité est composé de certains vice-présidents d'entreprise ainsi que de certains vice-présidents des unités d'affaires. Ce comité discute des questions stratégiques.
- > Le comité de la gestion de la cybersécurité est composé de directeurs et de directeurs principaux de l'exploitation. Ce comité discute des questions tactiques et opérationnelles.
- > Le Service de la cybersécurité d'entreprise est dirigé par le directeur principal, Sécurité de l'information, qui relève du vice-président Technologies de l'information.

### Documents et politiques connexes

[Politique en matière de cybersécurité](#) >

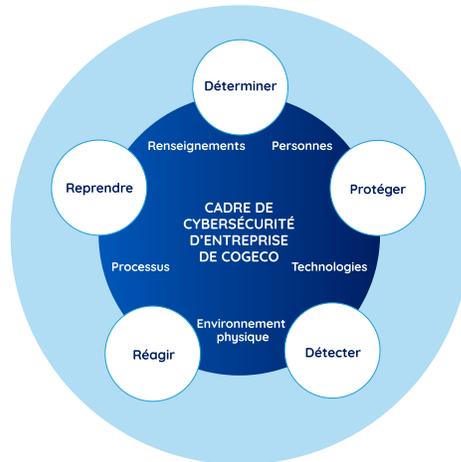
[Programme de cybersécurité](#) >

Notre stratégie en matière de cybersécurité vise à atteindre un équilibre entre des protections proactives et la préparation face aux pires scénarios. Elle est alignée sur les cinq fonctions continues et simultanées sur lesquelles repose le cadre de cybersécurité d'entreprise de Cogeco, soit l'identification, la protection, la détection, la réponse et la reprise. Nous gérons nos pratiques en matière de cybersécurité au sein de ce cadre de gouvernance qui est, quant à lui, fondé sur les meilleures pratiques de l'industrie dont le cadre en matière de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST CSF), la Information Technology Infrastructure Library (ITIL) et le Factor Analysis of Information Risk (FAIR).

Puisque chez Cogeco la cybersécurité est l'affaire de tous, tous nos employés suivent une formation complète sur la cybersécurité et la protection de la vie privée durant leur processus d'accueil et d'intégration, en plus de mises à jour périodiques en cours d'année.

La cyber résilience de nos services fait également partie intégrante de notre vision en matière de cybersécurité. Cette dernière se concrétise dans les premières étapes de la conception de nos systèmes et est toujours présente tout au long du cycle de vie (c.-à-d. sécurité dès la conception).

Le choix des technologies et la conception de chacun de nos systèmes sont également essentiels à notre approche en matière de sécurité. Nous visons constamment d'assurer une sécurité optimale pour nos clients et nos services, peu importe le niveau de menace. Par conséquent, nos systèmes les plus essentiels et nos processus de cybersécurité connexes sont mis à l'essai et vérifiés régulièrement. Des plans d'action sont préparés pour corriger toute lacune soulevée durant ces vérifications.

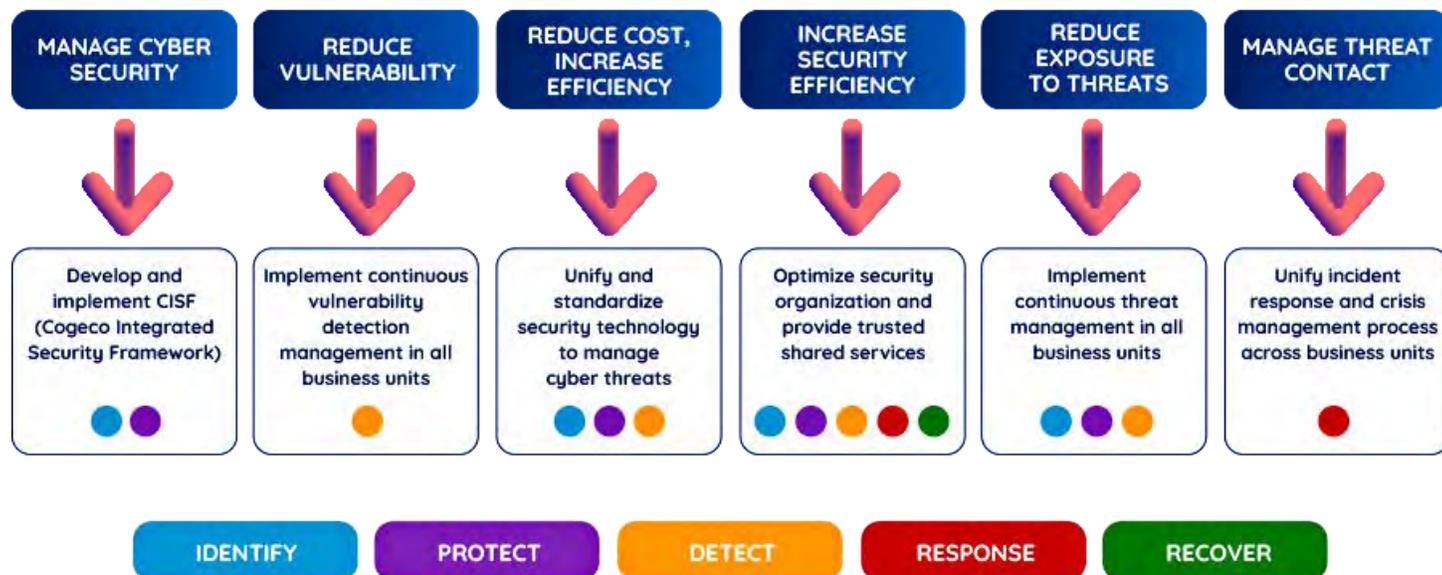


Au cours de l'exercice 2019, nous avons établi, et continuons actuellement de mettre en œuvre, les différentes étapes d'un programme de cybersécurité d'entreprise afin d'améliorer la maturité de nos fonctions de sécurité fondamentales et de permettre à Cogeco de gérer les risques de manière efficace compte tenu de l'évolution constante des cybermenaces.

## Corporate Cyber Security Program

Cyber Threat Management is the primary objective of the Corporate Cyber Security Program which is composed of 6 Projects

## Cyber Threat Management



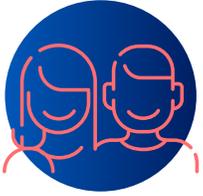
## Normes en matière de gestion des risques de cybersécurité

Nous basons actuellement notre pratique en matière de gestion des risques de cybersécurité sur les modèles NIST CSF et FAIR où le risque est défini comme la fréquence et l'ampleur probables d'une perte future. Chez Cogeco, le processus de gestion des vulnérabilités a pour objet de cerner les faiblesses et les menaces en constante évolution en procédant à des analyses et à des tests sur les actifs de l'organisation. Nous procédons régulièrement à des analyses de sécurité de notre réseau et de nos serveurs, ainsi que de nos applications et bases de données.

## Évaluation de la sécurité des tierces parties

Dans le cadre de notre chaîne de valeur, nous nous assurons aussi de la sécurité de nos fournisseurs de services. Pour ce faire, nous avons adopté les pratiques d'évaluation des tierces parties suivantes:

- > Demander aux tierces parties de remplir le questionnaire sur la sécurité de Cogeco et analyser les réponses fournies pour évaluer la maturité de la sécurité de la tierce partie concernée.
- > Examiner et analyser les rapports d'un fournisseur externe qui mesure la maturité de la sécurité des organisations.
- > Examiner et analyser les rapports SOC 2 de type 1 et 2 afin d'évaluer les tierces parties en tenant compte de l'évaluation d'une organisation indépendante.
- > Demander et examiner les certificats de sécurité ISO des tierces parties.



Nos employés  
sont notre priorité

## Notre main d'oeuvre

### Notre main-d'oeuvre



**4 737**  
employés

**38 %**  
de femmes

**62 %**  
d'hommes

**15 %**  
ont moins de  
30 ans

**58 %**  
ont entre  
30 et 50 ans

**27 %**  
ont plus de  
50 ans

**67 %**  
sont au Canada

**33 %**  
sont aux  
États-Unis

**87 %**  
sont des  
employés à  
temps plein

**81 %**  
d'employés  
à temps plein  
au Canada

**99 %**  
d'employés  
à temps plein  
aux États-Unis

**94 %** sont des  
employés  
permanents

**91 %** des femmes  
occupent des  
postes permanents

**96 %** des hommes  
occupent des  
postes permanents



**11 %**  
de roulement  
volontaire



**0**  
décès lié au  
travail



**22 %**  
sont couverts  
par des  
conventions  
collectives

Au 31 août 2019

### Notre main-d'oeuvre est un élément clé de notre succès

- > Attirer et retenir une main-d'oeuvre diversifiée et compétente permettra à Cogeco de suivre le rythme des changements technologiques continus auxquels fait face l'industrie des télécommunications.
- > Nos employés sont essentiels pour maintenir et améliorer notre expérience client qui représente l'une de nos forces concurrentielles ainsi qu'une priorité stratégique.
- > Retenir nos talents contribue non seulement à contrôler les coûts, mais est aussi essentiel à la continuité de nos activités.
- > Nos employés représentent l'un des principaux liens avec nos communautés dans les marchés que nous desservons.
- > Nos employés sont essentiels au succès de nos acquisitions et au maintien d'une culture d'entreprise solide et positive.
- > Nos employés mettent en oeuvre notre stratégie et, par conséquent, sont des moteurs de croissance et de génération de revenus.

### Approche de gestion

L'une des priorités stratégiques de Cogeco est d'offrir une expérience employé exceptionnelle. Dans le but d'atteindre cet objectif, nous mettons en oeuvre plusieurs initiatives visant à améliorer l'expérience de travail quotidienne de nos employés.

Nos pratiques et notre performance en matière de ressources humaines sont supervisées par le comité des ressources humaines du conseil d'administration. Dans le cadre de notre modèle de collaboration améliorée, Cogeco a récemment créé une fonction intégrée de ressources humaines, menée par la première vice-présidente et chef des ressources humaines d'entreprise, qui comprend une équipe chargée de l'expérience employé ainsi qu'une équipe de rémunération et de systèmes de ressources humaines.

## Qui gère ce thème?

### Conseil d'administration

Le comité des ressources humaines du conseil d'administration supervise les questions liées aux employés, dont la rémunération, le financement et l'état du régime de retraite, les relations de travail et la performance des ressources humaines, ce qui comprend la santé-sécurité, la mobilisation des employés, la diversité et la planification de la relève.

### Fréquence de l'examen

Le comité des ressources humaines se rencontre au moins trois fois par année.

### Direction

La première vice-présidente et chef des ressources humaines d'entreprise assure le leadership nécessaire pour harmoniser les pratiques en matière de ressources humaines à l'échelle de l'entreprise. Du personnel affecté aux ressources humaines est aussi présent dans toutes les unités d'affaires.

## Documents et politiques connexes

[Code d'éthique](#)

[Politique sur la consommation de drogues et d'alcool](#)

[Politique portant sur un lieu de travail exempt de harcèlement, de discrimination et de violence](#)

[Politique de santé-sécurité](#)

[Politique sur la diversité et l'équité en matière d'emploi](#)

[Politique de RSE](#)

Nos politiques et pratiques de ressources humaines visent à soutenir les normes en matière de relations direction-employé les plus élevées. Des politiques, des procédures et des lignes directrices sont en place pour assurer le respect des lois et des règlements applicables dans les divers pays, provinces et États où nous exerçons nos activités, dont:

- > Les lois sur les normes du travail
- > Les règlements en matière de santé-sécurité
- > Les lois sur les droits de la personne
- > Les chartes des droits et libertés
- > Les règlements sur l'équité en matière d'emploi

La **dimension employé** englobe plusieurs thèmes de RSE importants pour Cogeco, par exemple, le recrutement, le perfectionnement et la rétention de talents, la diversité et l'inclusion ainsi que la santé, la sécurité et le bien-être. Les stratégies et les initiatives particulières à chaque thème seront discutées dans les sections suivantes.

# Recrutement, perfectionnement et rétention des talents

## Mobilisation des employés

Nous nous efforçons de créer un environnement de travail stimulant, progressif et diversifié fondé sur des valeurs de collaboration et de respect. Nous offrons un milieu de travail sécuritaire ainsi que des salaires et des avantages sociaux concurrentiels, tout en proposant constamment des occasions d'apprentissage, de perfectionnement professionnel et d'avancement interne. L'équipe centralisée de talent et expérience employé nouvellement en place est responsable de créer une expérience employé engagée, intégrée et harmonisée au sein de l'ensemble de l'organisation.

Cogeco tente activement de recueillir le point de vue des employés afin de répondre à leurs préoccupations. Pour atteindre cet objectif, un sondage sur la mobilisation des employés est mené tous les deux ans. Le dernier sondage a été mené au cours de l'exercice 2019 et portait sur des sujets tels que le développement de carrière, l'apprentissage et le développement des compétences, la reconnaissance et le salaire, l'évaluation du rendement, les processus de travail, le travail d'équipe, l'environnement physique, l'éthique, le leadership et les pratiques en matière de ressources humaines. Ce sondage nous fournit des informations pertinentes pour comprendre ce que nos employés pensent de nous en tant qu'employeur et nous permet d'identifier où nous devons concentrer nos efforts pour améliorer l'expérience globale des employés. **Il est important de noter que, depuis l'exercice 2019, une partie de la rémunération variable des hauts dirigeants est liée aux résultats en matière de mobilisation des employés de la société. Toutes les équipes chez Cogeco sont responsables de contribuer de manière proactive à la mobilisation et à la motivation des employés.**



### PROGRÈS

Le score global en matière d'engagement des employés de Cogeco ne s'est pas amélioré comparativement à l'exercice 2017. Un plan d'action est en cours de déploiement pour améliorer la mobilisation de nos employés.

### PROGRÈS

Le taux de participation s'est amélioré de 9% par rapport à l'exercice 2017.

Afin de continuer à nous améliorer, Cogeco a conçu un plan d'action global pour créer des expériences employé significatives, favoriser une culture de mobilisation, améliorer l'agilité organisationnelle et accroître la confiance dans un leadership résolu. La réalisation de ce plan sera possible en axant sur les trois thématiques suivantes :

#### Infrastructure habilitante

- > Systèmes, outils et idées

#### Culture

- > Marque
- > Responsabilisation et influence
- > Collaboration

#### Expérience employé

- > Occasions d'apprentissage, de perfectionnement et d'avancement de carrière

## Rétention des employés

Investir dans des programmes de développement est une priorité pour Cogeco et cela constitue une initiative importante pour l'attraction et la rétention de talents dans toutes nos unités d'affaires. Nous suivons le taux de roulement de personnel et nous nous efforçons de le maintenir à un niveau qui est sain. Le taux de roulement pour l'exercice 2018 était de 14% et il a augmenté à 17% pour l'exercice 2019. La transformation de notre main-d'œuvre et notre engagement à devenir plus agiles et plus flexibles se sont traduits par la nécessité de rationaliser notre structure. Un programme de départ volontaire proposant des indemnités de départ généreuses, des services de placement et d'orientation de carrière et la prolongation de la couverture d'assurance et d'assistance pour les employés et leur famille a été offert aux employés.

### Conditions de travail concurrentielles

#### Environnement de travail

Afin de s'ajuster aux tendances du marché en constante évolution et améliorer l'expérience de ses employés, Cogeco a élaboré et mis-en-œuvre certaines politiques et initiatives au cours des exercices 2018 et 2019. Certaines des initiatives, qui peuvent varier selon l'unité d'affaires, sont décrites ci-dessous.

- > Introduction de conditions de travail souples comme le télétravail et les horaires flexibles.
- > La politique sur les congés a été actualisée pour offrir des journées personnelles conformément au Code canadien du travail révisé.
- > Mise en œuvre d'outils numériques conviviaux pour communiquer avec nos employés et pour améliorer la collaboration, par exemple Google Suite et des plateformes intranet améliorées.
- > Les stratégies de rémunération ont été révisées pour certains groupes dans le cadre d'un processus en continu.

Cogeco Connexion a été nommée l'un des meilleurs employeurs de Montréal en 2018 par Mediacorp

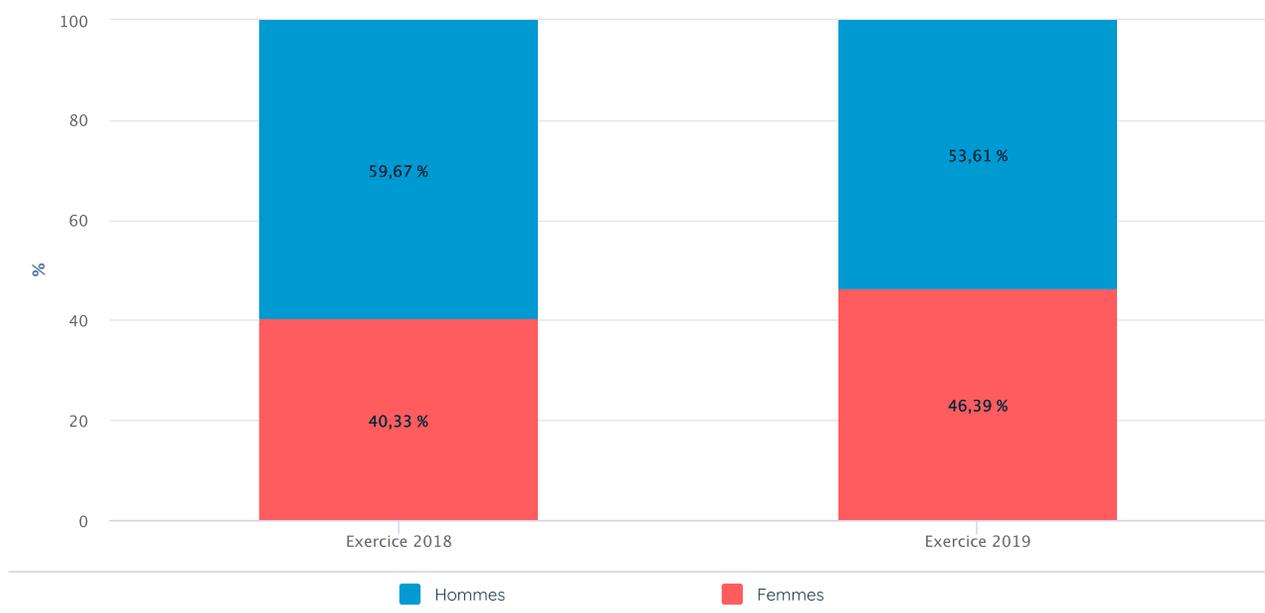


#### Rémunération et avantages sociaux

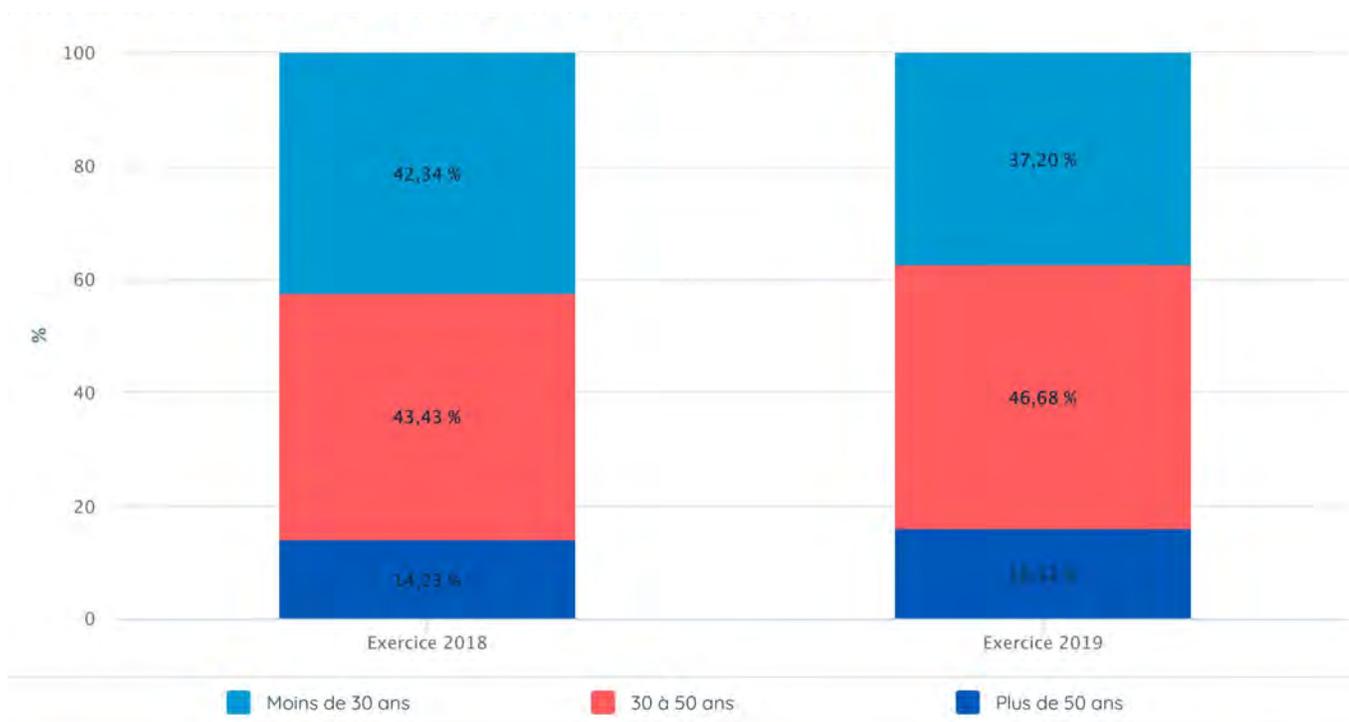
Nous offrons des régimes de rémunération complets pour attirer et retenir des employés de haut calibre. **Nos régimes de rémunération comprennent des salaires, des avantages sociaux et des programmes de récompenses concurrentiels. Ces derniers incluent notamment des primes, des commissions et une bonification annuelle établies en fonction des évaluations de la performance basées sur l'atteinte des objectifs et la contribution aux résultats de la société.** Les avantages sociaux diffèrent d'une unité d'affaires à l'autre, mais, de manière générale, les employés permanents ont droit à des avantages sociaux spécifiques comme l'assurance vie, l'assurance soins de santé et soins dentaires et l'assurance invalidité à court et à long terme. Tous nos employés peuvent participer à un régime d'actionariat des salariés qui comprend une contribution de l'employeur.

Nous avons aussi entamé un processus de mise à niveau de nos outils et mettons en œuvre une plateforme de gestion du capital humain (GCH) à l'échelle de la société au cours de l'exercice 2020 afin d'offrir une meilleure expérience employé.

## Embauches d'employés par genre

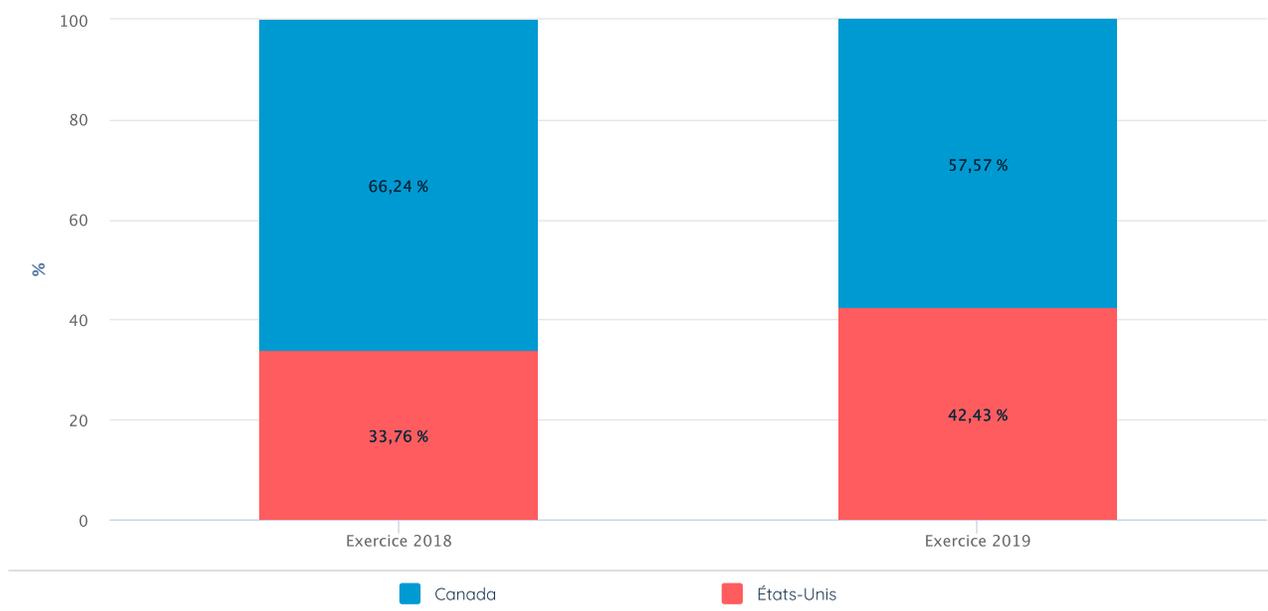


## Embauches d'employés par âge

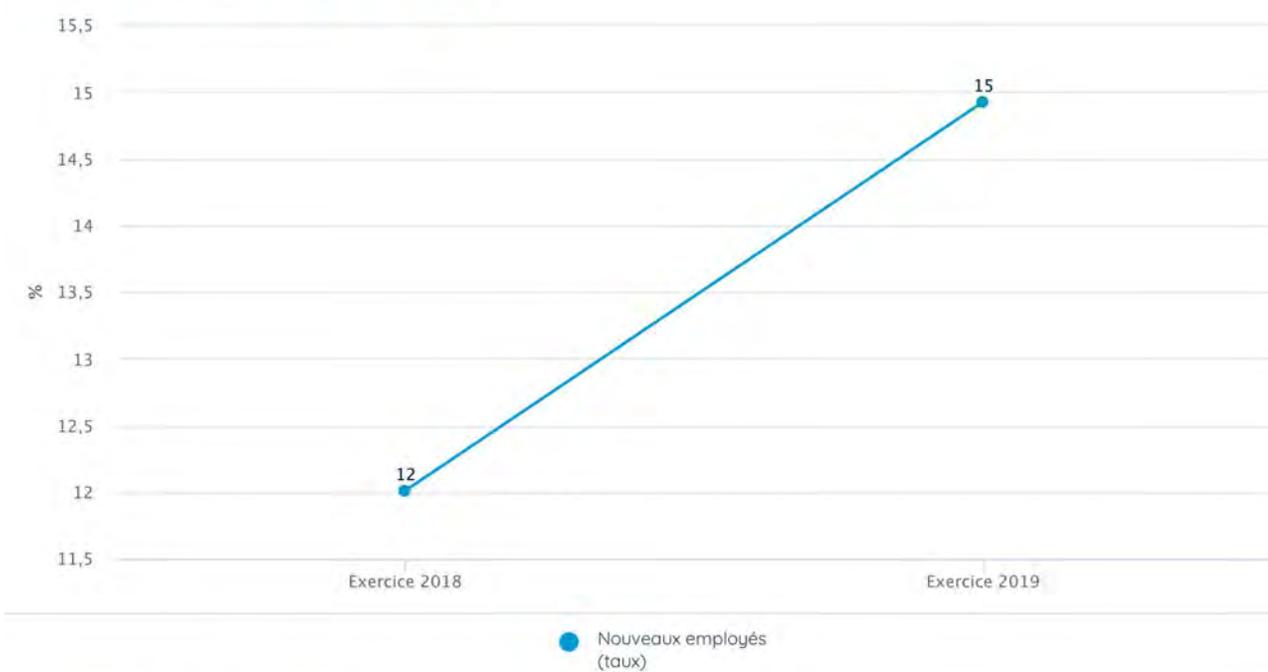


**Taux d'embauche des employés:** le nombre total d'employés embauchés sur le nombre total d'employés. Les taux d'embauche par groupe représentent le pourcentage d'employés par groupe par rapport au nombre total d'employés embauchés au cours d'une période donnée.

## Embauches d'employés par région

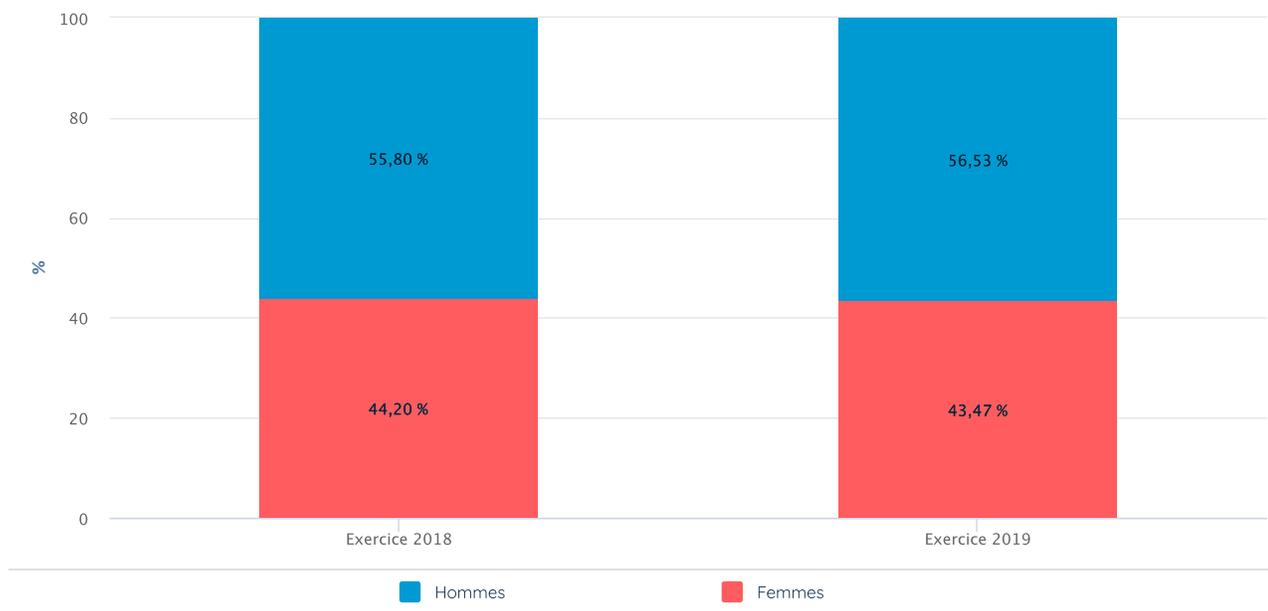


## Taux d'embauche des employés

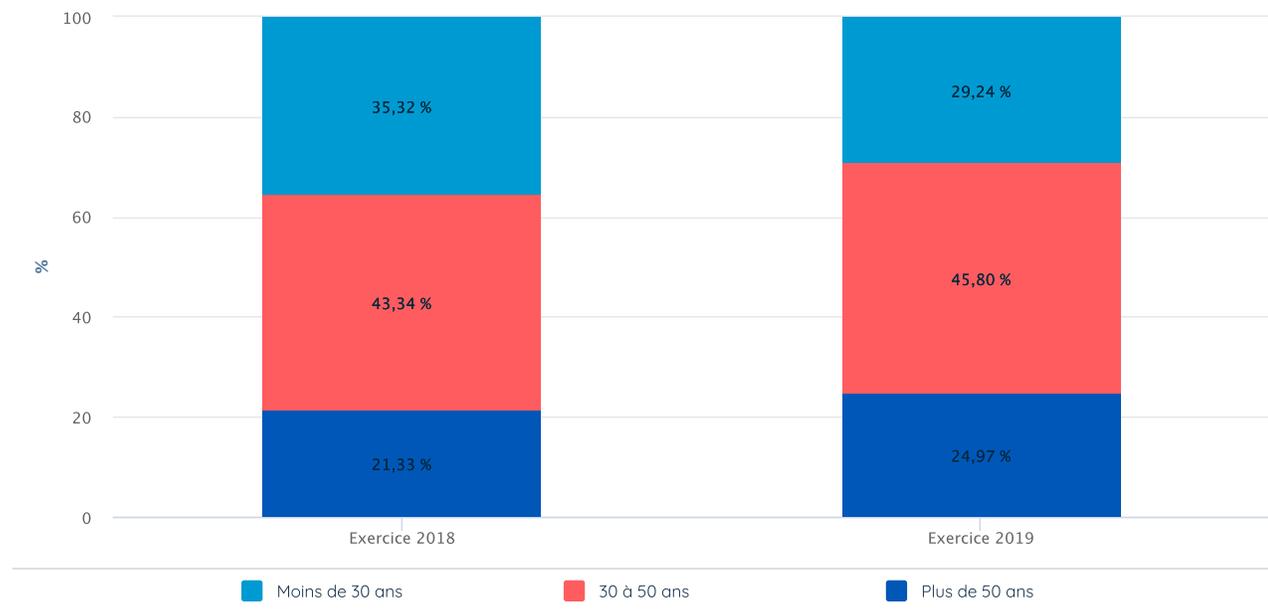


**Taux d'embauche des employés:** le nombre total d'employés embauchés sur le nombre total d'employés. Les taux d'embauche par groupe représentent le pourcentage d'employés par groupe par rapport au nombre total d'employés embauchés au cours d'une période donnée.

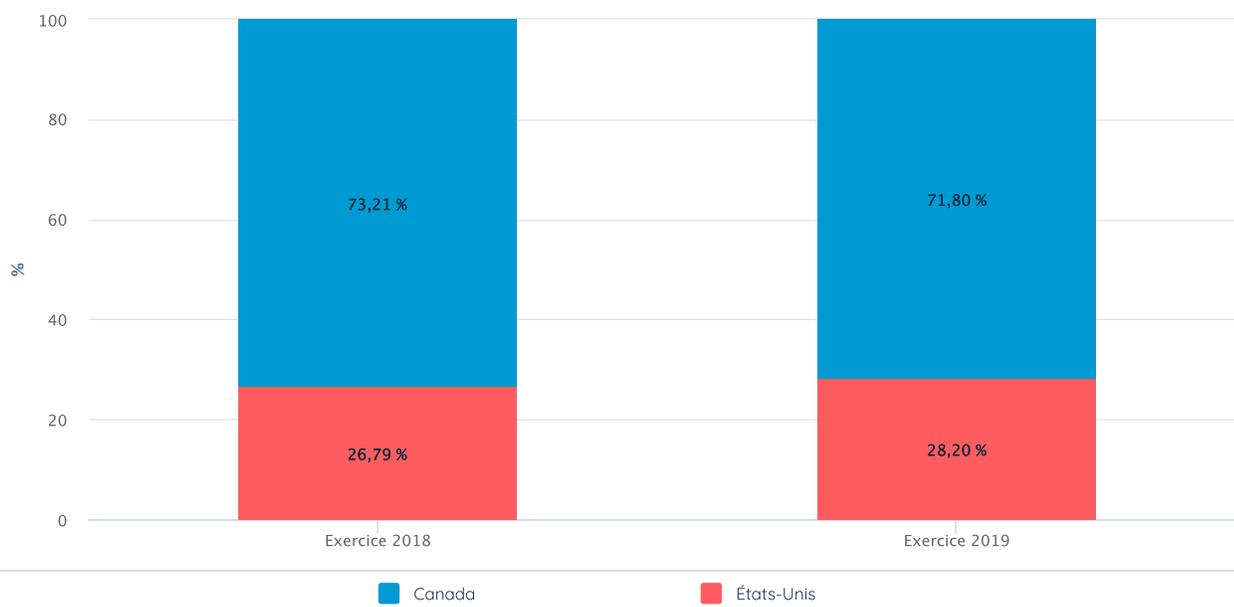
## Taux de roulement par genre



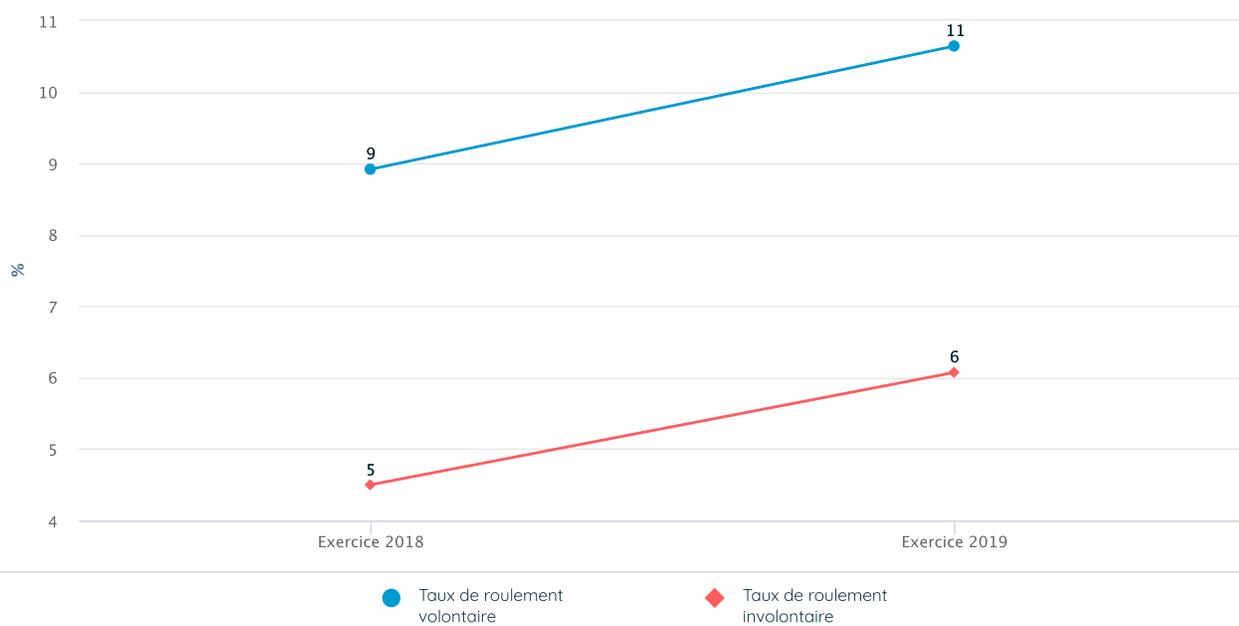
## Taux de roulement par groupe d'âge



## Taux de roulement par région



## Roulement volontaire et involontaire



## Perfectionnement professionnel de nos employés



Le perfectionnement professionnel est une pierre angulaire clé de l'expérience de nos employés et diverses possibilités de perfectionnement professionnel existent chez Cogeco. La formation et l'éducation permettent un perfectionnement professionnel en continu qui améliore le rendement et accroît les connaissances et les compétences des employés dans leurs rôles actuels, tout en les préparant pour de futurs rôles. Les gestionnaires jouent un rôle essentiel dans l'expérience employé et c'est pourquoi nous nous concentrons à accroître leurs capacités de gestion. Ils sont aussi responsables des besoins en formation de leurs employés et des budgets connexes. **Au cours des exercices 2018 et 2019, une nouvelle structure de classification des emplois a été mise en place dans toutes nos unités d'affaires. Durant l'exercice 2020, nos efforts se concentreront sur la création d'un modèle de compétences et de cheminements de carrière. Ces changements permettront de mieux mettre en lumière les possibilités de carrière qui s'offrent aux employés.**

**Au Canada, nous investissons au moins 1 % de la masse salariale annuelle dans la formation.**

### Programme de formation individuelle

- > Les employés définissent leurs objectifs de rendement avec leur gestionnaire et ils s'entendent sur la formation nécessaire.
- > Cogeco assume la totalité des coûts de la formation qui se déroule durant les heures de travail.
- > Cogeco offre certaines formations selon le poste de l'employé.

### Aide financière pour la formation continue

- > Il s'agit d'initiatives de perfectionnement des employés grâce auxquelles ils peuvent parfaire leurs compétences et leurs connaissances en suivant des cours à l'extérieur des heures de travail pour leur poste actuel ou pour un poste futur. Les programmes admissibles sont ceux qui mènent à un diplôme ou à un certificat dans un établissement d'enseignement reconnu.

### Formation interne pour les gestionnaires

- > Les initiatives de formation interne comprennent le programme de leader de Cogeco pour les gestionnaires de tous les échelons. Le curriculum et la conception de ce programme appuient nos compétences en leadership, nos valeurs, nos priorités opérationnelles et notre vision.

Le tableau ci-dessous décrit certains des programmes de formation qui sont en place pour renforcer les compétences de nos employés.

Programme et public cible	Description
Programme de perfectionnement en leadership Cogeco McGill	Sept jours de formation durant lesquels les participants explorent quatre modules pour parfaire leurs compétences en leadership et leur maîtrise de la stratégie, des finances, du leadership et de la gestion des ressources humaines.
Université de Cogeco Solutions d'affaires pour les employés du groupe solutions d'affaires chez Cogeco Connexion	Présentation de l'environnement numérique et expérience d'apprentissage continu. Cette formation contribue à la réussite de nos employés en leur donnant les outils nécessaires pour avoir des discussions de grande qualité avec nos clients au sujet de nos solutions. Le curriculum, qui aborde notre gamme de produits, nos outils, nos processus et le perfectionnement professionnel, s'élargit constamment afin d'inclure nos dernières innovations.
Cours de langues	Cours de français et d'anglais en classe.

## Diversité et inclusion

Des environnements diversifiés et inclusifs sont propices à l'innovation et permettent de mieux comprendre les situations difficiles et de prendre de meilleures décisions. Des groupes diversifiés facilitent aussi l'apprentissage et la collaboration au sein des équipes et, un lien a de plus été établi entre la diversité et de meilleures performances financières. Chez Cogeco, notre objectif est de nous assurer que nos employés sont traités de manière juste et sans discrimination et que nos pratiques d'embauche ainsi que nos décisions d'avancement sont fondées uniquement sur les capacités, les compétences et le potentiel des individus.

Le respect est l'une des valeurs fondamentales de Cogeco et le premier principe de notre Code d'éthique est le respect de la personne. Cogeco est un employeur qui offre des chances d'emploi égales et qui croit que chaque employé est en droit d'être traité de manière juste, courtoise et respectueuse. Nous respectons tous les individus, quelles que soient leur origine, leurs caractéristiques physiques, leur orientation sexuelle, leurs croyances, leurs opinions ou leur condition sociale (ou toute autre caractéristique protégée par les lois fédérales, provinciales, étatiques ou locales applicables) et nous ne tolérons aucune forme de discrimination. Au cours de l'exercice 2019, nous avons publié notre **politique portant sur un milieu de travail exempt de harcèlement, de discrimination et de violence** et avons offert des séances de formation sur ce sujet à nos employés. La politique s'applique à toutes les unités d'affaires de Cogeco.



### RÉALISATIONS

À la fin de l'exercice 2019, 36% des postes de gestionnaires étaient occupés par des femmes.

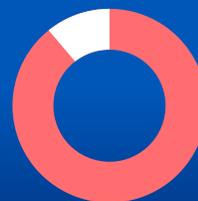
Les unités d'affaires canadiennes de Cogeco préparent un plan triennal en matière de diversité et d'équité d'emploi comprenant des stratégies et des mesures afin de nous permettre d'atteindre nos objectifs à court et à long terme en ce qui a trait à la représentation des groupes désignés : les femmes, les Autochtones, les personnes ayant une incapacité et les membres de minorités visibles. Par exemple, le plan triennal de Cogeco Connexion comprend des initiatives associées à la gouvernance, au recrutement, à la formation et à la sensibilisation, aux communications et aux mesures d'accommodement.

Avec 50% de femmes au conseil d'administration, Cogeco est un modèle de leadership en ce qui a trait à la diversité des genres. Nous nous efforçons aussi de favoriser un environnement diversifié et inclusif dans le milieu de travail. Actuellement, les femmes représentent 38 % de notre main-d'œuvre et 36 % de nos gestionnaires. Nous avons mis en place un processus d'auto-identification pour mesurer la participation de différents groupes au sein de notre main-d'œuvre.

Cogeco Connexion a reçu un Prix de réalisation pour l'équité en emploi du gouvernement du Canada en 2018.



90 % des employés ayant participé au dernier sondage sur la mobilisation sont d'avis que nous travaillons dans un environnement qui est ouvert et qui accepte les différences individuelles



Une des initiatives importantes d'un point de vue diversité est le Réseau des femmes Cogeco (RFC) dont la mission est de promouvoir et d'appuyer l'avancement des femmes en leur offrant des occasions de perfectionnement professionnel et de réseautage, en appuyant leur visibilité à l'extérieur de la société et leur engagement communautaire et en favorisant de manière générale la diversité des genres. Cette initiative a déjà été mise en place chez Cogeco Connexion et au sein des services d'entreprise et nous prévoyons d'élargir son déploiement à toutes les unités d'affaires au cours des prochaines années. Au cours de l'exercice 2019, le RFC a lancé un programme pilote de mentorat pour appuyer davantage les femmes afin qu'elles atteignent plus rapidement leurs objectifs de perfectionnement professionnel et de développement personnel. Ce projet pilote a connu beaucoup de succès et se poursuivra en 2020. Nous avons également mis en œuvre des initiatives axées sur l'avancement professionnel des femmes par l'entremise de notre association avec « Les femmes en communications et technologie » au Canada et « Women in Cable Telecommunications » aux É.-U.

Nos unités d'affaires ont mis en place plusieurs initiatives afin de promouvoir la diversité et l'inclusion de différents groupes et celles qui suivent sont parmi les plus pertinentes.

#### RECRUTEMENT

- > Des salons d'emplois, affichages de poste et partenariats avec des organisations qui ciblent des groupes désignés : les femmes, les immigrants, les Autochtones et les vétérans.
- > Adaptation de certaines règles internes d'embauche et d'octroi de promotion pour miser davantage sur l'expérience que sur les diplômes. Le recrutement se fait selon les compétences, l'expertise et les capacités de l'individu à exercer sa profession de manière éthique, respectueuse et inclusive envers tous les groupes sociétaux.
- > Programmes de mentorat pour sensibiliser les individus à l'importance du rôle de la population âgée de plus de 50 ans dans la réussite de la société et lutter contre toute discrimination potentielle dans le processus d'embauche.
- > Cogeco Connexion s'est dotée d'un nouveau site d'emploi qui comprend une section sur la diversité. [Visitez-le ici.](#)

#### POLITIQUES ET SENSIBILISATION

- > La politique portant sur un milieu de travail exempt de harcèlement, de discrimination et de violence s'applique à toutes les unités d'affaires.
- > Tous les nouveaux gestionnaires doivent suivre une formation en ligne pour les sensibiliser à la diversité.
- > Tous les employés des ressources humaines suivent une formation sur le harcèlement psychologique et sexuel.
- > Un comité sur l'équité en matière d'emploi est en place dans certaines unités d'affaires pour assurer un suivi de cette question.
- > Chaque nouvel employé est rencontré individuellement pour lui expliquer l'importance de l'auto-identification.
- > Réseau des femmes Cogeco
- > Célébration de la Journée internationale des femmes dans certains de nos bureaux.

#### ADAPTATION ET ACCESSIBILITÉ

- > Des conditions de travail souples, comme le télétravail, les congés avec et sans solde, les horaires flexibles et la réduction du temps de travail, sont offertes pour que les employés puissent mieux concilier leurs responsabilités personnelles et professionnelles.
- > La société accommode les employés admissibles qui nécessitent des mises à niveau de leur poste de travail en raison d'une incapacité ou d'une condition particulières.

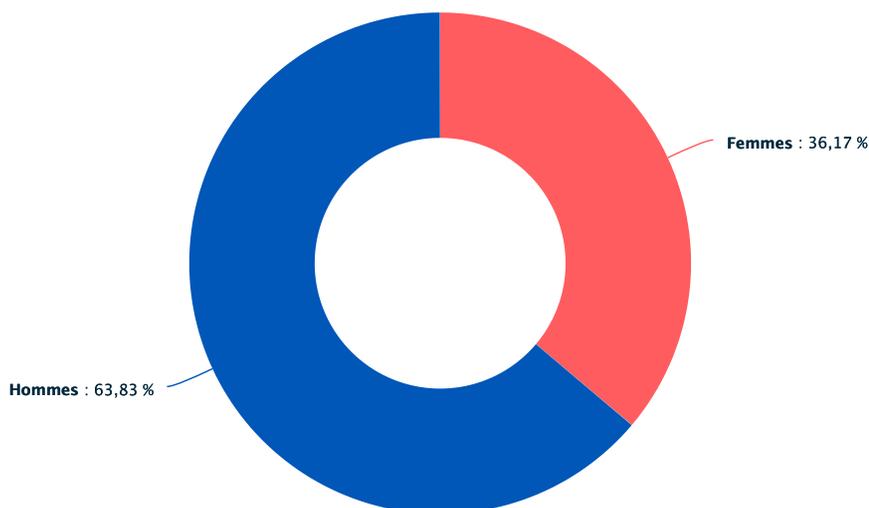
#### TRAVAILLER AVEC DES COLLECTIVITÉS DIVERSIFIÉES

- > Atlantic Broadband travaille activement avec des organisations gouvernementales et non gouvernementales pour offrir de la formation en milieu de travail et des possibilités d'emploi aux personnes ayant une incapacité, aux étudiants à faible revenu et aux personnes de plus de 50 ans.
- > Partenariats avec et aide financière à des organisations qui appuient des groupes désignés, comme les étudiants à faible revenu, les personnes LGBTQ+, les femmes dans l'industrie de la câblodistribution et des télécommunications et les personnes ayant une incapacité.

#### CHEMINEMENT DE CARRIÈRE ET SUIVI DU RENDEMENT

- > Les composantes diversité et inclusion ont été rajoutées dans le modèle de compétences utilisé par Cogeco.
- > La définition de la compétence « travail d'équipe et collaboration » a été modifiée pour inclure la capacité à s'adapter aux différences individuelles.
- > Pour répondre aux besoins particuliers de groupes désignés, l'une de nos unités d'affaires a créé un atelier qui offre à tous les employés l'accompagnement et les outils nécessaires pour définir leur plan de perfectionnement individuel en fonction de leur cheminement de carrière.

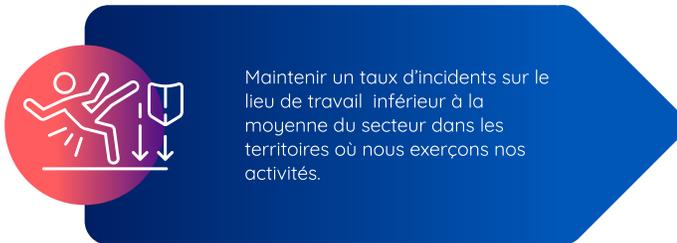
### % d'hommes et de femmes occupant des postes de direction



# Santé, sécurité et bien-être des employés

## Aperçu de la santé, de la sécurité et du bien-être

Cogeco est déterminée à offrir un milieu de travail sécuritaire et sain à tous les employés, bénévoles et partenaires d'affaires. L'équipe centralisée, chargée de l'expérience employé et des talents, englobe une fonction spécialisée qui se consacre entièrement à la santé, à la sécurité et au bien-être au travail. Nous préconisons une approche de santé-sécurité qui est collaborative et préventive et, de ce fait, nous encourageons fortement les individus à signaler les dangers que nous nous efforçons ensuite d'atténuer ou d'éliminer. **Depuis l'exercice 2019, une partie de la rémunération variable des hauts dirigeants est associée aux résultats en matière de santé-sécurité de la société.** Toutes les équipes chez Cogeco sont chargées de contribuer de manière proactive à un milieu de travail sécuritaire et sain.



### RÉALISATIONS

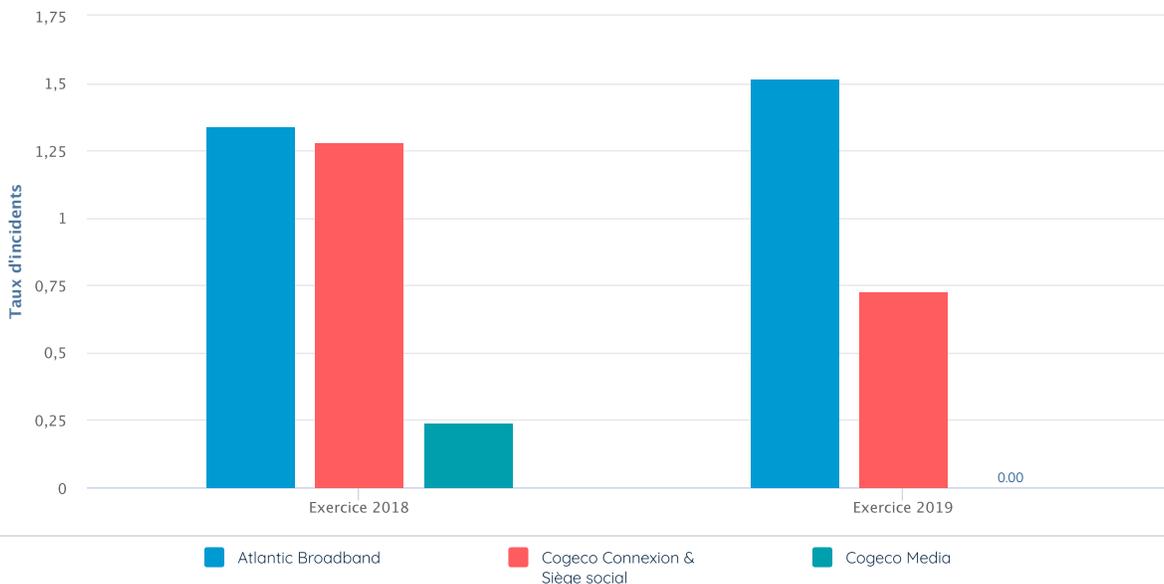
Cogeco a significativement amélioré son taux d'incidents sur le lieu de travail entre l'exercice 2018 et 2019.

Nos unités d'affaires se sont dotées de politiques en matière de santé-sécurité qui décrivent l'engagement de la direction envers la santé-sécurité et qui rappellent aux employés que tous les individus doivent prendre la responsabilité de maintenir un milieu de travail sécuritaire et sain et travailler ensemble pour y arriver. Les politiques ainsi que les procédures sont révisées périodiquement afin de s'assurer qu'elles répondent aux exigences légales et qu'elles soient alignées sur les meilleures pratiques de l'industrie. La formation nécessaire est fournie en fonction des tâches de chaque employé afin de nous assurer que les dangers associés à ces dernières sont communiqués adéquatement.

### Projets en matière de santé-sécurité pour les exercices 2018 et 2019

- > L'une de nos unités d'affaires a commencé à actualiser et à normaliser les processus santé-sécurité qui touchent les employés et les entrepreneurs.
- > Nous avons commencé à offrir de la formation en santé-sécurité plus pointue à tous nos gestionnaires pour nous assurer d'adopter une approche de gestion uniforme et nous continuerons de le faire.
- > Nous sommes à mettre en œuvre un nouveau système qui permettra à Cogeco de suivre les indicateurs de performance clés en matière de santé-sécurité et de réagir en conséquence.
- > L'une de nos unités d'affaires a formé les gestionnaires sur le terrain de même que le personnel des centres de distribution et de l'infrastructure réseau sur le projet fédéral de loi C-45 de santé et sécurité qui établit de nouvelles obligations légales en matière de santé-sécurité au travail ainsi que des exigences de diligence raisonnable, d'enquêtes sur les incidents et des inspections en milieu de travail.

### Taux d'incidents sur le lieu de travail par unité d'affaires



## Principaux risques et dangers de santé-sécurité



Les risques et les dangers de santé-sécurité varient d'une unité d'affaires à l'autre. Ce sont dans nos unités d'affaires de services à large bande qu'existent les plus importants facteurs de risques. Étant donné que nous employons aussi de nombreux entrepreneurs dans le cadre de divers projets, il est important pour Cogeco d'atténuer les risques relatifs auxquels font face les entrepreneurs et les clients.

Nous avons conçu un programme de prévention des dangers qui répertorie tous les dangers auxquels peuvent faire face nos employés. **Ce répertoire a été créé en discutant avec les employés afin de comprendre non seulement les limites physiques de leur poste, mais aussi les exigences psychologiques de ce dernier, et de veiller à ce que toutes leurs tâches soient adéquatement comprises pour que les dangers leur étant associés soient cernés puis contrôlés.**

Les dangers les plus courants qui existent dans nos unités d'affaires de services à large bande sont:

Type de dangers	Mesures en place ou en cours de mise en place
<b>Des dangers qui ont entraîné des blessures graves:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Manipulation d'équipement (notamment l'utilisation d'échelles)</li><li>&gt; Trébucher, glisser</li><li>&gt; Conditions météorologiques, comme la glace ou la pluie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Nouvelle formation sur la manipulation d'équipement conçue pour éduquer les employés sur les techniques de levage appropriées.</li><li>&gt; Nous cherchons à fournir des échelles plus légères à nos techniciens.</li><li>&gt; Nous analysons l'équipement et les chaussures antidérapantes offerts sur le marché.</li><li>&gt; Nous passons actuellement en revue les directives relatives au travail dans des conditions météorologiques difficiles.</li></ul>
<b>Autres dangers sur le terrain ou liés aux activités:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Stress lié au froid ou à la chaleur</li><li>&gt; Violence ou harcèlement au travail</li><li>&gt; Dangers électriques</li><li>&gt; Dangers liés aux lasers</li><li>&gt; Insalubrité chez les clients</li><li>&gt; Contact avec d'autres objets</li><li>&gt; Contrôle de la circulation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Alertes de sécurité au fur et à mesure que nous prenons connaissance de nouveaux dangers.</li><li>&gt; Installation d'affiches devant les boutiques et les postes de travail avisant les clients et les visiteurs que l'intimidation et la violence ne seront pas tolérées, puisque tous nos employés ont le droit de travailler dans un milieu de travail sécuritaire.</li><li>&gt; Discussions mensuelles sur la sécurité offertes à tous les gestionnaires et formation continue sur les différents dangers offerte aux employés.</li><li>&gt; Équipement de protection individuelle pour les employés travaillant avec des lasers de type 3B.</li><li>&gt; Supervision sur le terrain par la direction.</li><li>&gt; Un programme de protection des travailleurs solitaires est actuellement considéré et un projet pilote est en cours avant que le programme ne soit déployé.</li></ul>
<b>Principaux dangers dans les bureaux</b> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Tensions répétitives en raison de postes de travail ou d'équipement qui ne sont pas ergonomiques</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Évaluations ergonomiques afin d'aider les employés à adopter une bonne posture et prévenir les blessures dues à des tensions répétitives.</li></ul>

## Participation des employés

Notre approche en santé-sécurité comprend l'établissement de comités mixtes de santé-sécurité. Lorsque cela est approprié, selon les régions et le nombre d'employés sur chaque site, des représentants de santé-sécurité et des comités régionaux sont présents, conformément aux lois et règlements fédéraux, provinciaux et étatiques applicables.

### Comités mixtes de santé-sécurité au travail

#### Qui siège aux comités?

- > Tous les postes pour lesquels il existe des dangers inhérents ou des dangers plus fréquents sont représentés au sein des comités. Toutefois, dans le cas de certains groupes peu nombreux ou dans de plus petites régions, il arrive qu'aucun travailleur ne se porte volontaire pour représenter son groupe au sein du comité.

#### Quel est le rôle des comités?

- > S'assurer que toutes les questions de santé-sécurité sont abordées.
- > Cerner et communiquer les dangers dans le milieu de travail, les procédures de travail sécuritaire et les renseignements relatifs à la conformité en matière de sécurité comme l'exigent les règlements applicables.
- > Mener des inspections de santé-sécurité mensuelles au Canada.
- > Gérer les processus d'enquête sur les incidents lorsque cela est nécessaire et mettre en place des mesures préventives et correctives pour améliorer la santé-sécurité au sein de l'organisation.

#### À quelle fréquence se rencontrent les comités?

- > Selon le comité et la région, les rencontres sont mensuelles ou trimestrielles. Les comités de santé-sécurité au travail se réunissent neuf fois par année.

#### Quel type de formation les membres de ces comités reçoivent-ils?

- > Les membres du comité de santé-sécurité suivent une formation sur les enquêtes sur les incidents et les inspections en milieu de travail. Des personnes occupant d'autres postes, comme les gestionnaires sur le terrain et les employés de notre centre de distribution, suivent aussi cette formation. Au Canada, il y a aussi de la formation sur le cadre légal relatif à la santé-sécurité.

## Promotion de la santé des travailleurs

Chaque unité d'affaires offre différents avantages et initiatives pour promouvoir les services de soins de santé et des services non liés au travail. L'un des plus importants programmes en place est notre **programme d'aide aux employés** qui permet à tous les employés et leur famille d'avoir accès à des services d'information et de consultation confidentiels de professionnels externes afin de surmonter des défis et des problèmes de nature personnelle.

### Objectifs du programme d'aide aux employés

- > Atteindre un bien-être personnel
- > Gérer les problèmes relationnels et familiaux
- > Surmonter les défis liés au travail
- > Traiter les dépendances
- > Chercher des ressources pour des soins pour les enfants ou les aînés
- > Obtenir des conseils juridiques et financiers
- > Comprendre la nutrition et se concentrer sur sa santé

### Confidentialité des renseignements relatifs à la santé de nos employés

Les renseignements personnels relatifs à la santé des employés sont généralement conservés en toute confidentialité par le Service des ressources humaines. Nous mettons en place des mesures de sécurité appropriées pour empêcher qu'un utilisateur non autorisé ait accès à ces renseignements. Des mesures comme des clauses de confidentialité dans les contrats de ressources humaines et l'utilisation d'un télécopieur confidentiel dans le cas de la transmission de renseignements relatifs à la santé sont en place.



# Faire un monde de différence

## Main dans la main avec nos collectivités

Cogeco a la prospérité et l'épanouissement de ses collectivités à cœur. Nous exploitons des bureaux locaux dans les collectivités où vivent les membres de nos équipes ainsi que nos clients. Nous sommes déterminés à exercer nos activités en tant qu'entreprise citoyenne responsable au sein de ces collectivités non seulement en fournissant des services de grande qualité, mais aussi en appuyant les initiatives locales qui, pour réussir, dépendent d'un soutien extérieur. Nous croyons aussi que cela contribue positivement à la réussite de nos activités, puisque les clients sont plus susceptibles de faire des affaires avec des entreprises qui investissent dans leur collectivité et qui appuient les causes qui leur sont chères.

Guidé par les meilleures pratiques, nous avons établi l'engagement suivant en matière de relations avec nos collectivités.

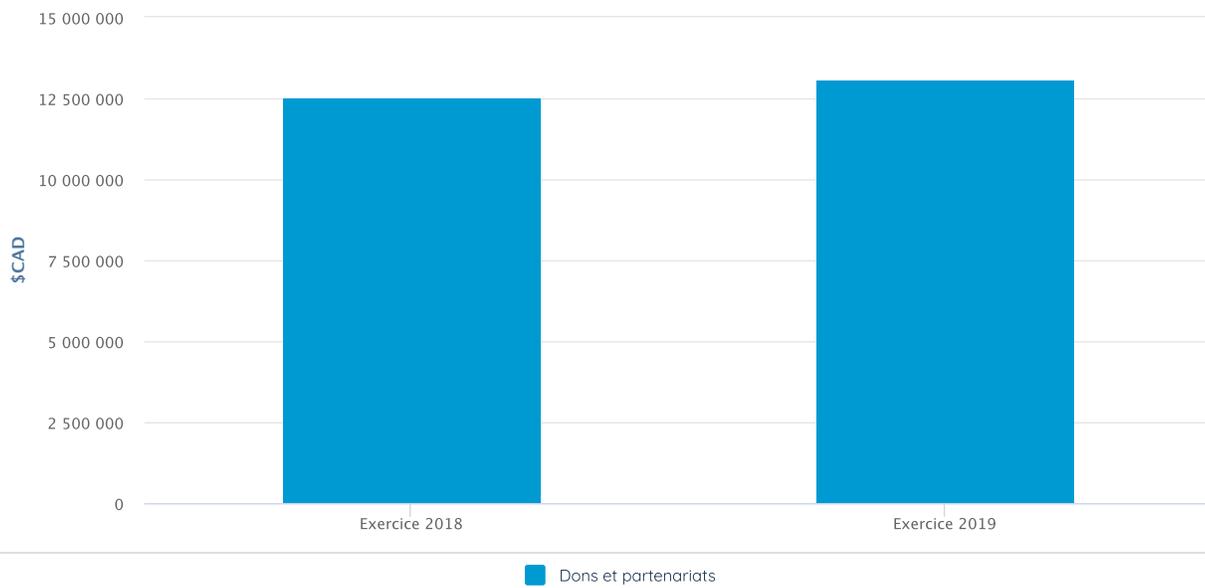


### RÉALISATIONS

Au cours des exercices 2018 et 2019, Cogeco a donné plus de 1% de ses bénéfices avant impôts, en tenant compte des dons en argent et en nature.

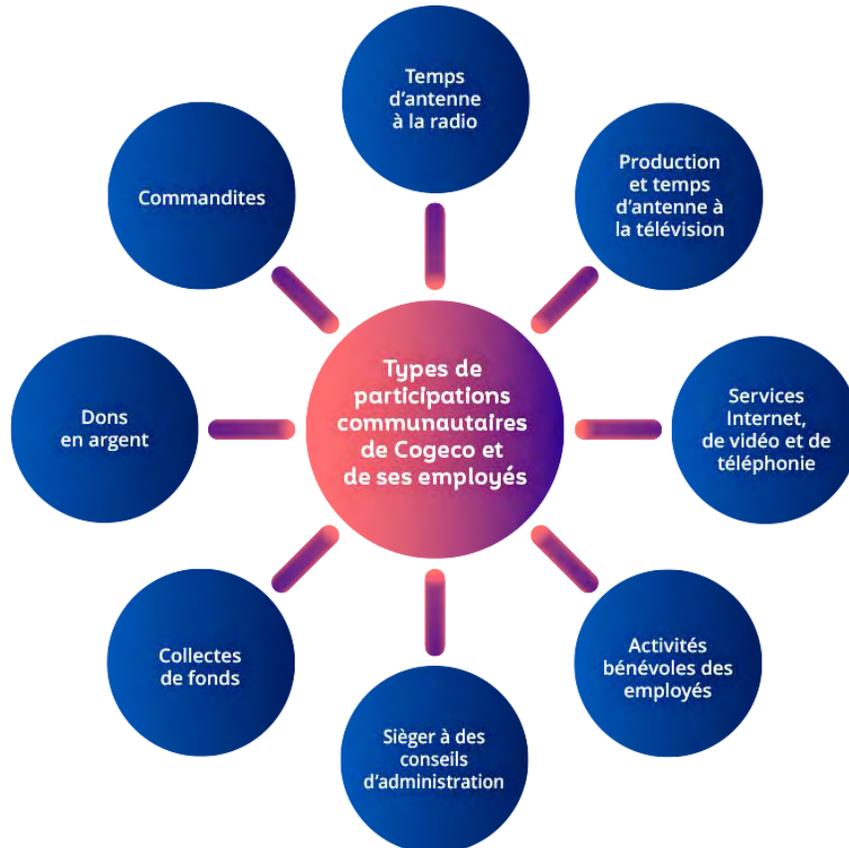
Chaque année, nous appuyons les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités et, au cours des exercices 2018 et 2019, nous avons respectivement donné plus de 12,5 millions de dollars et 13 millions de dollars en dons en argent et en nature.

### Dons et partenariats



## Approche en matière de relations avec les collectivités

Toutes les unités d'affaires ont mis en œuvre des initiatives communautaires qui reflètent les besoins particuliers de leurs collectivités. De la production et du temps d'antenne sur nos chaînes de télévision communautaire ou nos stations de radio jusqu'à la participation aux divers événements des chambres de commerce locales, en passant par le soutien aux organismes à but non lucratif locaux, des collectes de fonds ou encore en participant à des courses ou à des marchés communautaires; nous employons diverses façons pour faire une différence là où nous vivons et travaillons. **Au cours de l'exercice 2019, nous avons appuyé plus de 700 organisations à but non lucratif au Canada et aux É.-U.**



Nous travaillons de pair avec des équipes locales dévouées qui comprennent les besoins de leurs collectivités et nous avons établi des normes claires pour répondre aux demandes provenant de nos collectivités. Cogeco examine toutes les demandes qui lui sont adressées en tenant compte de l'organisation, de sa mission et de sa concordance avec notre raison d'être, notre mission, nos valeurs fondamentales et nos domaines de financement. De plus, des équipes analysent les répercussions environnementales et sociales des projets communautaires proposés ainsi que l'influence potentielle que nous pouvons exercer sur les parties prenantes, dont la collectivité dans son ensemble, les employés, les clients, les fournisseurs et les partenaires. Dans le cadre de l'analyse des demandes que nous recevons, nous cherchons aussi des occasions d'ajouter de la valeur en fournissant un soutien promotionnel en nature aux organismes et aux causes avec lesquels nous nous associons.

### Qui gère ce thème?

#### Direction

Les équipes chargées des communications, des relations avec les collectivités, du marketing et du service à la clientèle dans nos unités d'affaires. Les équipes locales contribuent à la recherche d'occasions au sein de leur marché local.

### Documents et politiques connexes

[Politique sur l'octroi de dons et de commandites de Cogeco\\*](#)

\*Les principaux domaines de financement décrits dans ces directives sont: la culture, l'éducation, la santé et le bien-être.

## Bâtir une cohésion au sein de la collectivité par le biais de nos chaînes communautaires et de nos stations de radio



Les chaînes de télévision communautaire de Cogeco, NousTV au Québec et YourTV en Ontario, sont un puissant complément à nos activités de dons et commandites. Nos 36 chaînes NousTV/YourTV produisent et diffusent une programmation locale et accessible qui est axée sur les besoins et les aspirations des collectivités.

La programmation sur les chaînes NousTV/YourTV est produite en collaboration avec des bénévoles qui participent à la sélection du contenu de nos chaînes. Il s'agit d'une télévision pour la collectivité, créée par la collectivité! Nos bénévoles donnent de leur temps et partagent leurs talents, tout en acquérant une expérience de production précieuse. De plus, les membres du personnel des chaînes NousTV/YourTV sont des leaders au sein de leur collectivité et ils utilisent leur influence pour contribuer à bâtir un esprit communautaire dans leur municipalité.

Nos chaînes communautaires sont financées par un pourcentage règlementé des revenus bruts que génèrent nos services de vidéo. Pour l'exercice 2019, la valeur des services de production télévisuelle offerts gratuitement par les chaînes NousTV/YourTV et les montants que ces services ont permis d'amasser ont atteint plus de 7 millions de dollars.

De plus, Cogeco Média offre le service de Cogeco Nouvelles gratuitement à cinq stations régionales : Shawinigan, Bécancour, Maskinongé, Acton Vale et Maniwaki.

## Centres d'appels et techniciens locaux

Nous tenons à ce que nos clients soient servis par des agents de service à la clientèle et des techniciens 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 plus petites régions et les régions rurales. Lorsque nous impartissons les services à un fournisseur tiers, les agents externes sont aussi situés en grande partie dans les régions que nous desservons.

## Augmenter notre impact par des collectes de fonds

Les unités d'affaires de Cogeco emploient différents outils afin de recueillir des fonds et de bonifier les retombées positives pour les organisations communautaires. Par exemple, les chaînes de télévision communautaire (NousTV/YourTV) offrent des possibilités de financement aux organismes à but non lucratif par le biais de téléthons et de bingos diffusés par les chaînes de télévision. Cogeco Média, quant à elle, promeut les événements particuliers des organisations par l'entremise de ses stations de radio alors qu'Atlantic Broadband utilise plusieurs canaux pour publiciser les événements des organismes. Des employés provenant de toutes les unités d'affaires participent aux collectes de fonds. Chaque année, nos opérations canadiennes organisent des collectes de fonds pour Centraide, un organisme à but non lucratif qui œuvre pour briser le cycle de la pauvreté et de l'exclusion sociale. Grâce à nos collectes de fonds, incluant les dons des employés et de l'entreprise, nous avons remis 789 000 \$ à Centraide au cours des exercices 2018 et 2019.

PAGE 24—THE JOURNAL-HERALD, THURSDAY, MAY 9, 2019

### Meet Atlantic Broadband's "Giving Back 5K" top three 2019 trophy winners



April 27, at the Summerhill Volunteer Fire Company in Berwick.

Trophies were awarded to the top three males: Joshua Broadt (1st place male), Sara Chamberlain (1st place female), Nick Adams (2nd place male), Amanda Otruba (2nd place female), Brian Dixon (3rd place male), and Brittany Van Horn (3rd place female). Medals were also awarded to the top three in each of 14 age categories for both male and female. The race results are posted at <https://my3.racere-sult.com/123115/results>

Proceeds from the event will be directed to local Veterans through the Wilkes-Barre VA Hospital.

Atlantic Broadband, the nation's 9th largest cable provider, would like to thank all who participated in the race, sponsored the event and volunteered their time to make this event such a huge success.

**Antennin's Features**

Pictured (L-R): Brittany Van Horn (3rd place female), Amanda Otruba (2nd place female), Joshua Broadt (1st place male), Nick Adams (2nd place male), Brian Dixon (3rd place male). Not pictured Sara Chamberlain (1st place female).

Course/Marche de 5 km pour les vétérans à Berwick, PA

## Travailler en partenariat

Afin de maximiser les retombées positives de nos projets dans nos collectivités, nous travaillons généralement en partenariat avec d'autres groupes locaux. Voici quelques exemples de ces partenariats à long terme.

### Amphithéâtre Cogeco à Trois-Rivières

Depuis 2015, Cogeco met la culture à l'avant-scène par l'entremise de son partenariat avec l'Amphithéâtre Cogeco à Trois-Rivières. Ce superbe théâtre extérieur de 9 000 places, situé au confluent du fleuve Saint-Laurent et de la rivière Saint-Maurice, encourage le développement économique et touristique de la région de la Mauricie et des régions avoisinantes. Cogeco soutient ces installations par le biais de contributions financières ainsi que du temps d'antenne gratuit dans nos stations de radio de Montréal, de la ville de Québec, de Sherbrooke et de Gatineau afin de promouvoir les événements qui se déroulent dans l'amphithéâtre. De plus, Cogeco fournit gracieusement les services Internet, de télévision et de téléphonie.





#### Centrexpo Cogeco à Drummondville

Il s'agit de l'un des principaux lieux où se déroulent les expositions, les salons commerciaux, les événements corporatifs et autres rassemblements importants dans la province de Québec au Canada. Ce partenariat a débuté en 2015 lorsque la Société de développement économique de Drummondville a proposé de relancer ce lieu pour les jeunes de Drummondville. Grâce à une expérience locale inestimable, Cogeco a accepté d'appuyer l'équipe du Centrexpo Cogeco dans son initiative visant à organiser des événements de divertissement pour les élèves des écoles primaires et secondaires. Pour la semaine de relâche 2019, l'équipe chargée des événements spéciaux de Cogeco y a amené ses équipements et son personnel pour divertir plus de 3 000 jeunes. Voilà un exemple de notre sentiment d'appartenance à la communauté et de notre volonté à contribuer au succès de nos partenaires. **Sans la généreuse participation de Cogeco, l'événement n'aurait pu proposer aux jeunes présents Kiro Le clown (une émission sur la chaîne NousTV), des activités de réalité virtuelle et un espace de jeux vidéo.**

## Projets des exercices 2018 et 2019

Les exercices 2018 et 2019 ont été caractérisés par de nouveaux partenariats et projets ayant eu des retombées positives dans nos collectivités.



#### Nouveau programme d'engagement communautaire pour les employés

Dans le but de maximiser les impacts positifs pour la collectivité et de promouvoir la mobilisation des employés, Cogeco Connexion a lancé, au cours de l'exercice 2019, un nouveau programme d'engagement communautaire. Le programme permet de reconnaître les employés qui offrent de leur temps et leur donne aussi l'occasion de demander des fonds pour appuyer les groupes auprès desquels ils font du bénévolat. Nous sommes actuellement à évaluer les opportunités pour établir un lien entre l'appui à la collectivité et la mobilisation des employés dans l'ensemble de l'entreprise.



#### Améliorer l'accès aux technologies pour les Canadiens et Canadiennes qui risquent l'exclusion numérique

Au cours de l'exercice 2019, Cogeco s'est associée à Ordinateurs pour l'excellence Canada. Dans le cadre de ce partenariat, Cogeco remet une partie de son matériel informatique obsolète au programme Ordinateurs pour les écoles plus (OPE+). Ce dernier est un programme du gouvernement canadien permettant de remettre à neuf des ordinateurs et de les distribuer à des écoles, des bibliothèques, des organismes à but non lucratif, aux collectivités autochtones et à des familles à faible revenu admissibles. De plus, le programme veille à ce que les ordinateurs soient réutilisés, offrant ainsi des avantages environnementaux importants en comparaison avec d'autres options d'élimination des déchets électroniques. Cela permet aussi d'offrir des stages grâce auxquels de jeunes Canadiens et Canadiennes peuvent développer des compétences numériques plus avancées.



#### L'initiative Familles branchées offre des services Internet abordables pour combler le fossé numérique

L'initiative Familles branchées du gouvernement du Canada offre des services Internet aux familles canadiennes qui ont de la difficulté, faute de moyens, à se procurer un accès Internet à la maison. Cette initiative fournit plus de 50 000 ordinateurs à des familles admissibles par l'entremise du programme Ordinateurs pour les écoles plus (OPE+). Grâce à cette initiative, des milliers de familles canadiennes profitent d'une connectivité Internet et ont désormais l'opportunité de participer à l'économie numérique.



#### Préserver la biodiversité grâce à des ruches

Cogeco Connexion, en partenariat avec un apiculteur local, Miels des 3 Rivières, a installé quatre ruches à son bureau régional de Trois-Rivières. Ce projet, qui appuie le projet d'agriculture urbaine lancé par les employés de Cogeco en 2017, contribue à préserver la biodiversité et devrait avoir un impact positif sur une vingtaine d'espèces d'arbres et d'arbustes qui se trouvent dans la forêt à proximité du bureau. Durant leur première année d'exploitation, les ruches ont produit 270 kilogrammes de miel. Les employés ont pu se procurer le miel urbain de Cogeco et 982 \$ ont été remis à Centraide Mauricie.

## Récits des collectivités

---



Tim Caddigan, directeur principal des relations avec la collectivité de Cogeco Connexion, et Lesley Mansfield, directrice générale de la HLF, lors du gala annuel de l'année dernière où Tim a été maître de cérémonie.

### La Halton Learning Foundation a pour but d'enrichir les occasions de formation et d'éliminer les barrières économiques à l'apprentissage pour les élèves du conseil scolaire du district de Halton en Ontario

---

Au cours des exercices 2018 et 2019, Cogeco a remis 45 000 \$ en dons en argent et en nature à la HLF. Tim Caddigan, directeur principal des relations avec la collectivité, a animé leur gala-bénéfice annuel durant l'exercice 2019 devant environ 400 invités.

[En apprendre plus](#)

Sur le territoire du conseil scolaire du district de Halton, en Ontario, environ un élève sur dix vit sous le seuil de la pauvreté et fait face à des barrières financières qui font en sorte qu'il est difficile pour lui de fréquenter régulièrement l'école et de s'y engager pleinement. Grâce à la Halton Learning Foundation (HLF), plus de 800 élèves ont reçu du soutien pour satisfaire leurs besoins fondamentaux, tels que de la nourriture, des vêtements et des fournitures scolaires.

*« Cogeco a été un formidable partenaire pour la Halton Learning Foundation depuis sa création grâce à son aide financière importante et à la sensibilisation que la société fait auprès de la collectivité en promouvant la HLF sur YourTV. Le soutien de Cogeco aide directement plus de 300 élèves du conseil scolaire du district de Halton à qui de la nourriture, des vêtements, des fournitures scolaires et autres articles essentiels à la réussite scolaire ont été remis. »* – Lesley Mansfield, directrice générale, Halton Learning Foundation



### Protéger l'environnement, atténuer les changements climatiques et créer une ville plus saine et plus écoresponsable

---

Au cours des exercices 2018 et 2019, Cogeco a remis plus de 106 000 \$ en dons en argent et en nature à BurlingtonGreen. Cogeco a également participé aux activités de corvée de nettoyage et de plantation d'arbres de l'organisme.

[En apprendre plus](#)

Cogeco appuie le BurlingtonGreen Environmental Association depuis 2011. BurlingtonGreen reconnaît que nous sommes tous liés et que nous dépendons tous de l'environnement et fonde donc ses actions sur cette compréhension pour assurer une bonne qualité de vie et un avenir durable. Grâce à BurlingtonGreen, plus de 7 400 enfants ont participé aux ateliers « Kids go Green » et 91 000 personnes ont participé à son événement de plantation d'arbres Green Up.

*« Grâce au soutien continu de Cogeco, plus de 105 000 personnes ont directement bénéficié de la participation de la société aux divers événements et occasions d'écoaction que nous sommes fiers d'avoir organisés. Qu'il s'agisse d'inspirer des milliers de personnes lors d'événements accueillant des invités spéciaux fascinants comme Dre Jane Goodall, Rob Stewart ou David Suzuki ou d'appuyer le nettoyage communautaire annuel à l'échelle de la ville, les projets de plantation d'arbres ou le populaire Eco-Film Festival; Cogeco nous a accompagné à chaque étape. Leur engagement à s'investir dans la collectivité locale et dans des partenariats dans le but d'en arriver à un environnement plus sain et plus durable est à la fois impressionnant et très apprécié. »* – Amy Schnurr, directrice générale et cofondatrice, BurlingtonGreen Environmental Association



### Améliorer les soins de santé dans la région de Niagara

Au cours des exercices 2018 et 2019, Cogeco a remis 100 000 \$ en dons en argent et en nature à la Niagara Health Foundation. Cogeco a aussi participé activement au gala et à l'événement « Big Move Cancer Ride ».

[En apprendre plus](#)

La Niagara Health Foundation rassemble des gens de toute la région afin de poursuivre un but commun, soit d'aider leurs hôpitaux et leurs équipes de soins de santé locaux à offrir les meilleurs soins possibles dans la région de Niagara. La fondation recueille des fonds pour l'obtention d'équipement essentiel par le biais de dons provenant de la communauté.

*« Le fait que Cogeco soit le commanditaire principal de nos événements nous permet de vraiment puiser dans la collectivité de Niagara et de sensibiliser les gens à notre cause pour bâtir une région en meilleure santé. Leur soutien financier, jumelé à leurs dons en services, a permis à notre événement de connaître un grand succès et notre partenariat avec eux est très cher à notre équipe, à nos donateurs et aux participants. » - Chris Green, directeur des communications, du marketing et de l'engagement communautaire, Niagara Health Foundation*





Louis Audet, président exécutif du conseil d'administration de Cogeco inc. et de Cogeco Communications inc.

## Partager la joie de Noël dans la région de la Mauricie

La 60<sup>e</sup> édition de l'événement a permis de recueillir plus de 600 000 \$.

[En apprendre plus](#)

**Le Téléthon Le Noël du Pauvre**, une initiative grâce à laquelle les familles défavorisées de la Mauricie peuvent vivre la joie de Noël, est le plus vieux téléthon en Amérique du Nord. Cogeco appuie cet événement depuis ses débuts lorsqu'Henri Audet, fondateur de Cogeco, l'a lancé. En 2018, la 60<sup>e</sup> édition de cette initiative a été célébrée et des sommes records ont été recueillies.

*« Je tiens à souligner le dévouement de notre président d'honneur, Louis Audet, président exécutif du conseil d'administration de Cogeco inc. et de Cogeco Communications inc., qui n'a pas ménagé ses efforts pour appuyer notre cause, une cause que son père, Henri, a soutenue depuis le tout début. J'aimerais aussi remercier les employés de Cogeco qui se sont tant investis pour appuyer notre travail. »* – Pierre Normand, président du conseil d'administration, Le Téléthon Le Noël du Pauvre



## Travailler ensemble pour améliorer la santé physique et psychosociale de la collectivité en Floride

Atlantic Broadband a offert près de 60 000 \$ en publicité télévisée. Au fil des ans, Atlantic Broadband a appuyé activement Care Resource en créant des équipes d'employés qui ont pris part à la Marche pour le SIDA, en étant sur place dans une tente et en offrant des cadeaux publicitaires.

[En apprendre plus](#)

Care Resource joue un rôle de premier plan dans l'épidémie du VIH/SIDA depuis 1983. Cette maladie est devenue le premier bénéficiaire des deux principaux événements annuels de collecte de fonds organisés par Care Resource soient le White Party TM et la marche de 5 km, appelé « walk-a-thon », à Miami.

Depuis 10 ans, Care Resource est en mesure de rejoindre une population de patients, de bénévoles et de donateurs plus large grâce au temps d'antenne offert et organisé par Atlantic Broadband. Ce temps d'antenne commercial a été essentiel pour permettre à Care Resource de communiquer efficacement ses programmes et ses services dans les divers quartiers du sud de la Floride où se trouvent ses centres de soins de santé. En fait, en 2017, grâce à cet appui, plus de 80 000 visiteurs issus des populations les plus vulnérables et diversifiées de la ville ont franchi les portes de l'un ou l'autre des centres de soins de santé de Care Resource. En reconnaissance de ce partenariat de longue date, Atlantic Broadband a reçu, le 24 novembre 2018, le prix Visionnaire. Ce prix visait à souligner l'apport d'Atlantic Broadband dans la défense de la santé communautaire.

*« Merci pour votre engagement à unir la communauté du sud de la Floride derrière l'objectif commun de vivre libéré du SIDA et pour avoir fait progresser les efforts de Care Resource visant à offrir des soins de santé accessibles, abordables et de grande qualité. »*



## Mobiliser la collectivité et promouvoir la culture à New London, Connecticut

Atlantic Broadband a remis plus de 125 000 \$ en dons en argent et en nature.

[En apprendre plus](#)

La mission du Garde Arts Center est de mobiliser, enrichir, divertir, éduquer et inspirer la région du Grand New London County, au Connecticut. L'organisme réalise sa mission en protégeant et en exploitant un théâtre historique et ses installations en tant que lieu central de rassemblement culturel et une ressource éducative. Ce théâtre présente des films et des arts de la scène de grande qualité, encourage les organisations artistiques communautaires, fournit des opportunités éducatives par l'entremise des arts et renforce les interactions au sein de la collectivité ainsi que sa vitalité. Ce centre mobilise la collectivité en accueillant de nombreux projets et événements mettant en lumière le talent des jeunes locaux jusqu'à la présentation de débats politiques.

Atlantic Broadband fait équipe avec le Garde Arts Center en appuyant le Winter Cinema Series, un événement s'échelonnant sur trois mois dans le cadre duquel plus de 20 films sont présentés. Grâce à notre partenariat, le Garde Arts Center est en mesure d'offrir à la collectivité des laissez-passer et des billets à bas prix pour cet événement. L'édition 2019, qui s'est déroulée de février à avril, a attiré près de 12 000 visiteurs. Des panneaux publicitaires aux couleurs d'Atlantic Broadband sont affichés dans le

centre et il y a même un « Lounge TiVo » où, tout au long de l'année, se tiennent des présentations après le visionnement de films.

*« La nature même des arts est d'établir des liens grâce à une expérience humaine partagée et c'est ce qu'Atlantic Broadband nous a permis à nous et à la collectivité culturelle élargie de faire en nous offrant des services qui rendent les communications possibles. Grâce à nos nouvelles mises à niveau technologiques, nous avons immédiatement observé des gains d'efficacité qui n'ont eu que des retombées positives. »* – Steve Sigel, directeur général, Garde Arts Center



### Appuyer les organismes qui œuvrent auprès des jeunes au New Hampshire

Plus de 30 000 \$ ont été recueillis en 2018 alors que l'édition 2019 du tournoi de golf en mémoire de Robbie Mills, organisé par Atlantic Broadband, a permis d'amasser 35 000 \$ en septembre 2019.

[En apprendre plus](#)

Le Robbie Mills Memorial Fund a commencé en tant qu'initiative pour honorer la mémoire de Robbie Mills, fils de Wendy Mills, une employée de longue date d'Atlantic Broadband. Robbie, un garçon de 14 ans de Laconia, a été tué en 1998 par deux adolescents plus âgés pour son vélo tout-terrain. L'initiative a été lancée il y a 20 ans pour appuyer les services offerts aux jeunes à risque ainsi qu'aux autres populations vulnérables. Les groupes qui sont appuyés par le Robbie Mills Memorial Fund fournissent des services essentiels à ces populations.

Parmi les organismes bénéficiaires œuvrant auprès des jeunes se trouvent: Spaulding Youth Center (Northfield, New Hampshire), Boys & Girls Club of the Lakes Region (Concord, New Hampshire), Granite State Children's Alliance/Child Advocacy Center (Belknap, Carroll, Strafford Counties, New Hampshire), Bread and Roses Soup Kitchen (Franklin, New Hampshire), WABAN (Sanford, Maine), Haven (Rochester, New Hampshire), Court Appointed Special Advocates (CASA) et Greater Lakes Region Charitable Fund Children's Auction (Laconia, New Hampshire).





## Œuvrer pour la santé des enfants au Québec depuis plus de 13 ans

Pour l'événement le Grand Sapin, Rythme FM a offert 300 000 \$ en temps d'antenne et Cogeco a remis un don de 5 000 \$. Pour le Mois des Câlins, Rythme FM a offert 220 000 \$ en temps d'antenne.

[En apprendre plus](#)

Depuis plus de 13 ans, le partenariat entre l'hôpital universitaire mère-enfant du CHU Sainte-Justine et Rythme FM (un réseau de stations de radio de Cogeco Média) a contribué à améliorer la santé des enfants du Québec et à recueillir des fonds pour la recherche. Cogeco appuie deux de leurs événements majeurs, soit Le Grand Sapin en décembre et Le mois des Câlins en février.

**Le Grand Sapin.** L'objectif de cet événement est de faire briller, tout au long de l'année, des centaines de milliers de lumières dans le grand sapin de Sainte-Justine afin qu'elles illuminent la vie des enfants et des familles contraints de passer la période des Fêtes au CHU Sainte-Justine (les lumières sont vendues 5 \$ chacune). Les sommes amassées sont investies afin de permettre au CHU Sainte-Justine d'innover davantage dans le but de réaliser le rêve de guérir les enfants. Cogeco contribue à l'immense plan de visibilité de cette campagne en offrant du temps d'antenne et une présence dans les médias sociaux. En 2018, 136 675 lumières ont été vendues, soit 11 000 lumières de plus que l'objectif. Cette même année, la Fondation CHU Sainte-Justine a reçu 759 000 \$.

**Mois des Câlins.** En 2019, les Québécois et Québécoises ont de nouveau fait preuve d'une grande générosité envers les enfants et les familles du CHU Sainte-Justine grâce au soutien des fidèles partenaires de l'hôpital, dont Rythme FM. Cette campagne a permis de recueillir 400 000 \$ en 2019. Ces fonds soutiendront le Centre de réadaptation Marie Enfant du CHU Sainte-Justine, seul établissement dédié exclusivement à la réadaptation pédiatrique au Québec, aidant les jeunes patients présentant une déficience motrice ou une déficience du langage. L'engagement des animateurs et partenaires de Rythme FM (les fées Câlins Mitsou Gélinas, Julie Bélanger, Marie-Ève Janvier et Annie-Soleil Proteau et les parrains Câlins Sébastien Benoit, Jean-Philippe Dion, Stéphane Bellavance et Philippe Pépin) ont grandement contribué au succès de cette campagne.





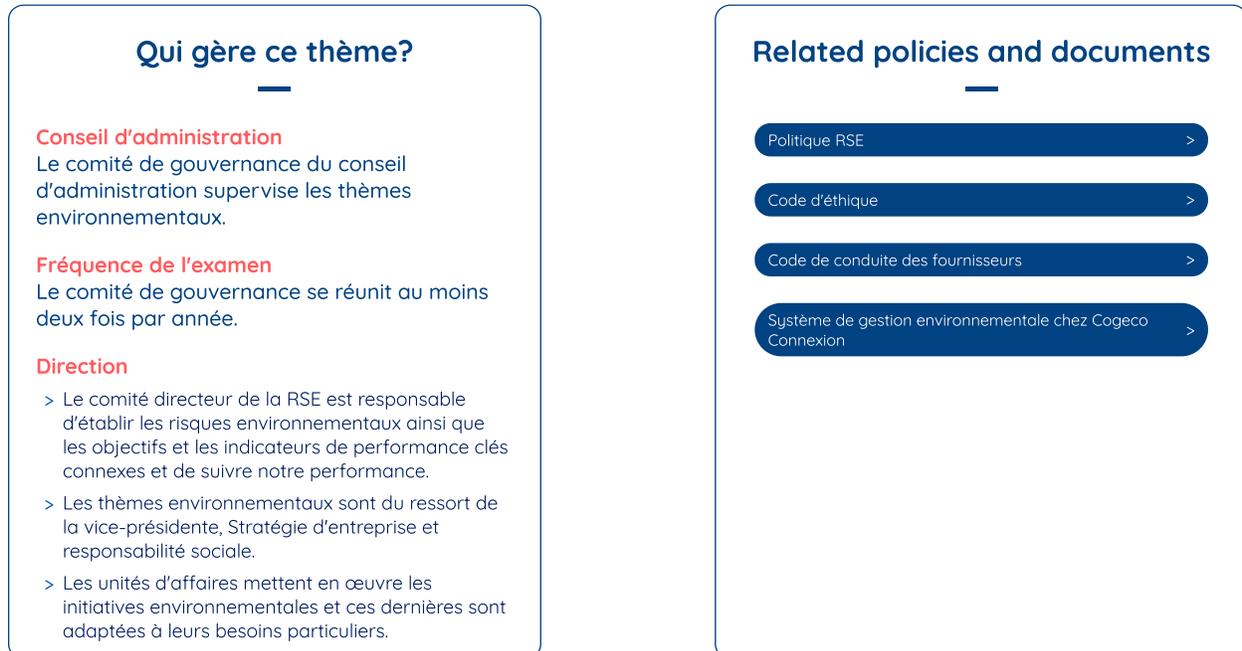
# Être protecteurs de l'environnement

 **COGECO**

Votre monde  
à vous

## Minimiser notre impact

Notre impact environnemental découle principalement de notre consommation énergétique, de nos émissions de gaz à effet de serre (GES), de notre production de déchets ainsi que de l'utilisation que font nos clients de nos produits et services. Le respect de l'environnement est un principe fondamental de notre Code d'éthique et un pilier de notre politique en matière de responsabilité sociale d'entreprise (RSE). Une structure de gouvernance est en place pour superviser et gérer notre impact environnemental.



Nous sommes déterminés à réduire progressivement notre impact environnemental et à mettre en œuvre les meilleures pratiques afin de dépasser les exigences réglementaires. La transformation numérique qui s'opère chez Cogeco permet et continuera de permettre la réduction de la consommation de ressources. Nos initiatives environnementales portent plus particulièrement sur les aspects suivants :



Dans notre plus grande unité d'affaires, nous mettons en œuvre un système interne de gestion environnementale visant à évaluer, contrôler et atténuer les impacts environnementaux de nos activités, produits et services. Ce système nous aide à traiter les situations de non-conformité et met à notre disposition des processus nous permettant d'atteindre et dépasser les exigences réglementaires afin d'assurer une amélioration continue. De plus, un processus de conformité environnementale est en place afin de nous permettre de demeurer à jour au sujet des lois et les règlements applicables tout en facilitant la prise de mesures appropriées en cas de modification de la réglementation.

Chaque unité d'affaires effectue des vérifications environnementales annuelles afin de cerner les activités pour lesquelles nos pratiques environnementales peuvent être améliorées. Dans la plupart des cas, ces vérifications sont menées par un tiers. Nous sommes actuellement en transition afin d'adopter une approche fondée sur les risques en ce qui concerne ces vérifications environnementales.

Au cours des exercices 2018 et 2019, nous avons présenté des conférences et offert de la formation afin de sensibiliser davantage nos employés à l'égard des questions environnementales. Nous avons organisé la première édition de notre Journée de la RSE à l'échelle de l'entreprise. Cette journée a été consacrée à la thématique de la consommation durable et avait pour but de sensibiliser nos employés aux impacts sociaux et environnementaux de nos activités quotidiennes. En plus de fournir de la formation, nous proposons aux employés une activité durant laquelle chacun d'entre eux avait la possibilité d'exprimer publiquement leur engagement à devenir un consommateur plus responsable. Durant ces mêmes exercices, nous avons également présenté des conférences abordant divers thèmes liés à l'environnement tels que: le recyclage, la prévention du gaspillage alimentaire, la conservation de la biodiversité et les effets de l'intelligence artificielle sur l'environnement.

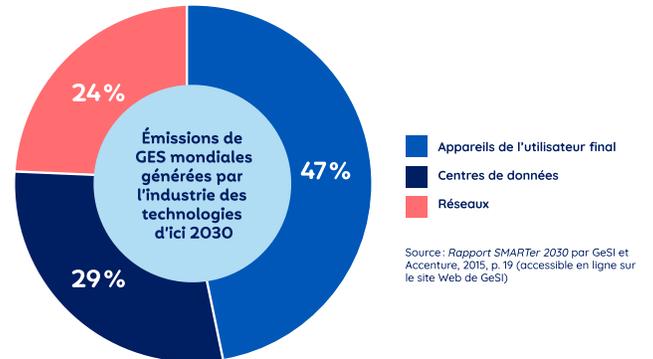


Première journée RSE de Cogeco tenue en juin 2019

## Gestion énergétique et des émissions de GES

Les changements climatiques se produisent plus rapidement qu'anticipé et leurs effets se font ressentir partout dans le monde. Afin de limiter le réchauffement planétaire à 1,5 °C (tel que proposé par un rapport spécial produit en 2018 par le Intergovernmental Panel on Climate Change - IPCC), les pays et les entreprises doivent mettre en place des mesures de décarbonisation plus ambitieuses. Bien que l'empreinte environnementale de notre industrie soit sans doute plus petite que celle de plusieurs autres secteurs, Cogeco est tout de même déterminée à lutter contre les changements climatiques.

Les émissions générées par l'industrie des technologies de l'information devraient représenter 2 % des émissions de GES mondiales d'ici 2030



### RÉALISATIONS

Nous avons dépassé cet objectif. Nos émissions de GES sur la base des produits ont diminué de 24% depuis 2014. Cogeco fixera une nouvelle cible plus agressive pour les années à venir.

### PROGRÈS

Nous avons identifié les catégories les plus importantes pour Cogeco et nous les intégrerons prochainement dans le calcul de nos émissions de catégorie 3.

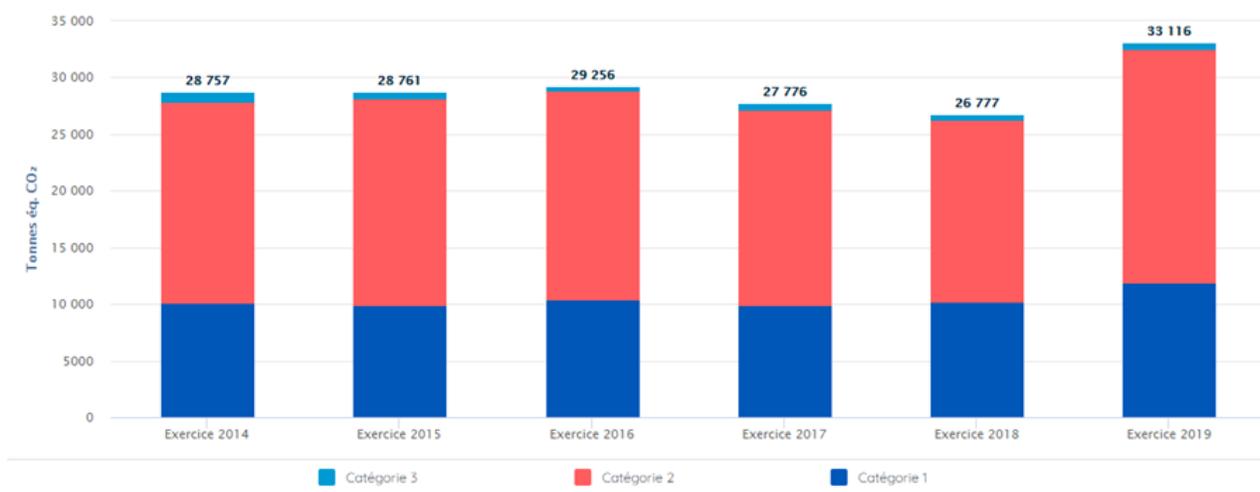
## Émissions de GES

Au cours de l'exercice 2019, Cogeco a émis un total de 33 116 tonnes d'équivalent de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>). Plus de 62 % de nos émissions proviennent de notre consommation d'électricité (catégorie 2). Nous dépendons donc considérablement de la composition du réseau électrique de chacune des régions où nous opérons. Nous ne générons aucune énergie renouvelable. Toutefois, l'électricité consommée au Québec, qui est plus de 99,9 % renouvelable, peut être considérée comme étant propre. De plus, en 2018, nous avons acheté 300 tonnes d'équivalent de CO<sub>2</sub> en crédits carbone.

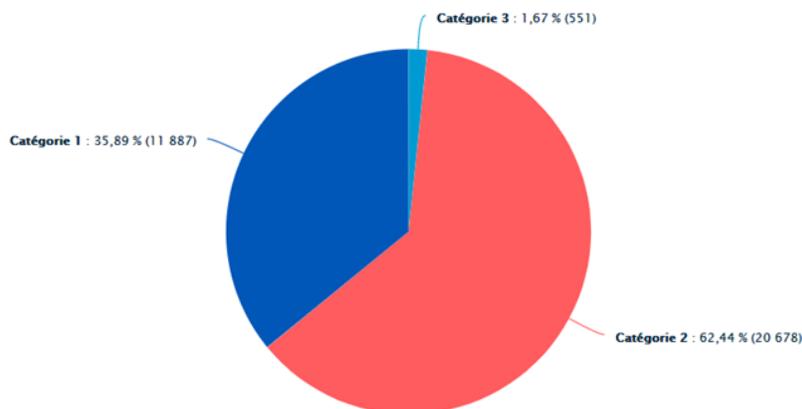
L'unité d'affaires ayant le plus contribué aux émissions de Cogeco est Atlantic Broadband (77 %), qui a connu une croissance par acquisitions au cours des dernières années et dont les activités s'exercent dans des États américains où le réseau électrique ne comprend pas une proportion importante d'énergie renouvelable.

Nous déclarons nos émissions de GES au CDP depuis l'exercice 2012. Le calcul comprend les émissions de nos bâtiments, nos installations et notre parc de véhicules de toutes nos unités d'affaires. Nous rendons également compte des émissions liées aux voyages d'affaires. Toutefois, nous sommes conscients que nos émissions indirectes comprennent des émissions autres que seulement celles liées aux voyages d'affaires. Ainsi, nous nous engageons à commencer à mesurer nos émissions de catégorie 3 de manière plus globale afin d'intégrer les émissions qui se produisent tout au long de notre chaîne de valeur.

### Émissions de GES par catégorie



### Émissions de GES par catégorie exercice 2019



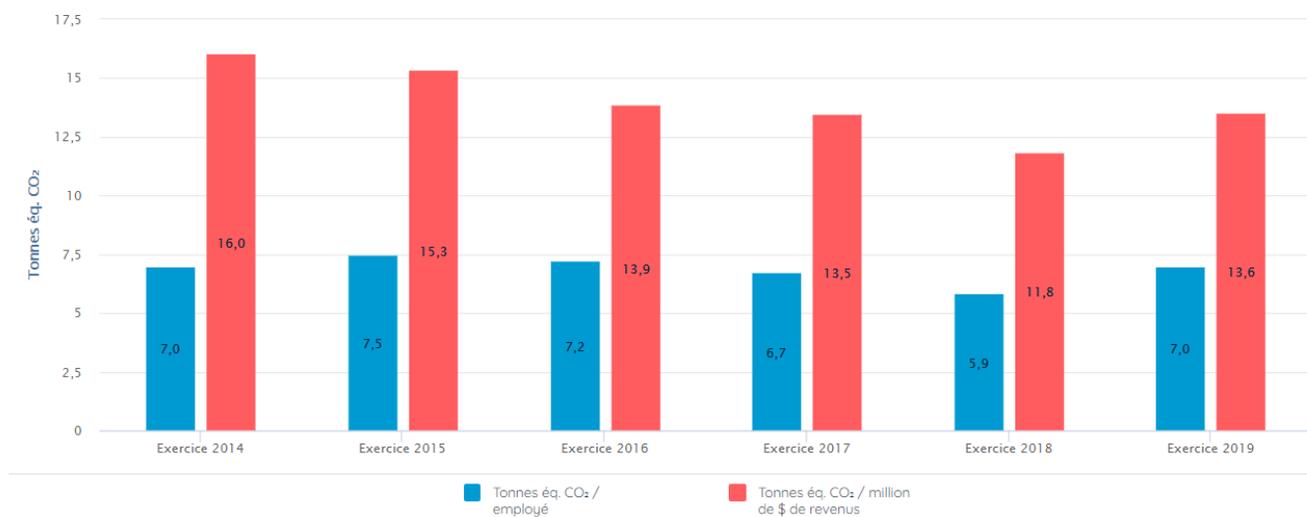
Les émissions excluent les émissions de Cogeco Peer 1, l'unité d'affaires qui a été vendue durant l'exercice 2019. Les émissions de l'exercice 2019 comprennent Metrocast et FiberLight, qui ont été achetées en 2018.

**Catégorie 1:** Émissions directes provenant de sources détenues ou contrôlées par la compagnie.

**Catégorie 2:** Émissions indirectes provenant de la production d'électricité achetée.

**Catégorie 3:** Émissions indirectes liées aux voyages d'affaires.

## Intensité des émissions de GES



Veillez noter que les valeurs de 2014 à 2018 dans le graphique ci-dessus n'ont pas été retraitées pour inclure Metrocast et ne reflètent donc pas les progrès réalisés sur notre objectif de réduction de l'intensité des émissions.

## Consommation énergétique

Les plus importantes sources de consommation d'énergie pour Cogeco après l'électricité sont, l'essence régulière et l'essence contenant de l'éthanol pour notre parc de véhicules. Notre consommation globale a augmenté de 21% entre les exercices 2018 et 2019. Cette augmentation est la résultante de deux acquisitions aux États-Unis.

### Consommation d'énergie par type d'énergie

	Exercice 2014	Exercice 2015	Exercice 2016	Exercice 2017	Exercice 2018	Exercice 2019
Essence ordinaire	33 926	33 362	33 495	32 794	33 554	40 172
Diesel	4 064	4 635	5 251	3 421	2 590	1 443
Propane	23	85	140	115	157	22
Gaz naturel	5 874	5 859	5 311	5 176	7 093	8 286
Électricité	110 235	111 881	119 002	117 834	120 644	145 138
<b>Total</b>	<b>154 123</b>	<b>155 821</b>	<b>163 199</b>	<b>159 339</b>	<b>164 038</b>	<b>195 060</b>

### Intensité énergétique

Indicateur	Exercice 2014	Exercice 2015	Exercice 2016	Exercice 2017	Exercice 2018	Exercice 2019
kWh / million \$ de revenu	85 958	83 149	77 492	77 462	72 519	79 812
kWh / employé	37 591	40 578	40 296	38 722	35 950	41 178

La consommation d'énergie exclut les émissions de Cogeco Peer 1, l'unité d'affaires qui a été vendue durant l'exercice 2019. La consommation d'énergie de l'exercice 2019 comprennent Metrocast et FiberLight, qui ont été achetées en 2018.

## Initiatives en matière d'efficacité énergétique

---

Afin d'atteindre nos cibles, nous avons mis en place des stratégies visant à réduire les émissions de carbone générées par nos activités. Notre approche en matière de réduction d'émissions globales passe par des initiatives d'efficacité énergétique qui favorisent la réduction des émissions de GES, qui contribuent à réduire nos coûts, qui améliorent notre efficacité opérationnelle et qui renforcent notre réputation.

### Gestion du parc de véhicules

Nous visons à réduire nos émissions de GES en gérant de façon responsable notre parc de véhicules. Pour ce faire, voici quelques-unes des initiatives qui ont été mises en place :

#### Des véhicules plus efficaces et hybrides

Au cours des exercices 2018 et 2019, 208 véhicules ont été remplacés par des véhicules plus efficaces. Pour l'exercice 2020, nous avons déjà commandé 12 véhicules hybrides et continuerons de déployer notre stratégie d'électrification. En septembre 2019, Cogeco Média était parmi les 30 entreprises au Québec à participer à la mise à l'essai d'un parc d'automobiles électriques dans le cadre du projet Flotte rechargeable offert par l'Institut du véhicule innovant.



#### Surveillance du temps de marche au ralenti, de l'efficacité des routes et adoption de technologies

Cogeco a instauré une nouvelle technologie GPS qui nous permettra de surveiller certains indicateurs relatifs à la performance des véhicules, à la consommation de carburant et aux habitudes de conduite en général. Au cours de l'exercice 2019, nous avons installé l'appareil GPS dans 607 véhicules et nous nous attendons à observer une réduction de 5 % de notre consommation de carburant.

#### Batteries auxiliaires et systèmes de gestion énergétique sur le lieu de travail (JEMS)

Ces systèmes libèrent la batterie principale et empêchent le moteur de fonctionner au ralenti en fournissant de l'électricité à d'autres équipements tels que : le projecteur de lumière, la signalisation, la nacelle aérienne ou le convertisseur d'énergie. Bien qu'il s'agisse d'une initiative entièrement déployée au Canada, le déploiement aux États-Unis commencera par l'installation des JEMS dans 18 véhicules.

#### Réduction des déplacements des techniciens

Un des principaux éléments permettant à Cogeco de faire un pas important vers la voie de la numérisation est d'offrir aux clients des outils d'auto-installation. Les unités d'affaires ont établi des cibles précises quant au pourcentage de clients qui utiliseront de tels outils. Cette façon de faire réduira de manière significative les déplacements des techniciens, ce qui aura un impact positif sur la consommation de carburant et les émissions de GES de Cogeco.

#### Transports durables pour les employés

Cogeco est déterminée à aider les employés à faire des choix de transports plus durables en mettant à leur disposition des stationnements pour leurs bicyclettes, des vestiaires et des douches, des plateformes de covoiturage ainsi que des espaces de stationnement. De plus, nous avons installé quatre bornes de recharge pour véhicules électriques dans deux de nos principaux sites. Au cours de l'exercice 2019, nous avons élargi la portée de nos politiques en matière de télétravail et avons fourni les outils technologiques et de collaboration nécessaires pour supporter celles-ci. Cette initiative contribuera assurément à la réduction de nos émissions de GES provenant des déplacements de nos employés.

### Gestion des installations

Voici quelques-unes des caractéristiques favorisant l'efficacité énergétique de nos immeubles :

- > Éclairage DEL
- > Capteurs de mouvement pour l'éclairage sur certains sites
- > Appareils sanitaires à faible consommation d'eau
- > Toits blancs ou pâles sur certains immeubles
- > Systèmes de refroidissement naturel
- > Systèmes de climatisation de précision pour certaines salles de données

#### Immeubles certifiés BOMA

Quatre immeubles de Cogeco, situés au Canada, sont certifiés BOMA (Building Owners and Managers Association). La certification BOMA promeut la mise en œuvre de politiques et de procédures favorisant une meilleure gestion de l'utilisation et de la consommation de l'énergie, de la qualité de l'air, du confort et du bien-être des occupants ainsi que des déchets dangereux et autres types de déchets. Durant notre processus de certification, nous avons acquis une meilleure compréhension de la consommation de ressources et des impacts de nos immeubles.



Voici quelques-unes des initiatives qui ont été mises en œuvre au cours des exercices 2018 et 2019 :

- > Remplacement des systèmes d'éclairage par des systèmes à DEL dans certains sites.
- > Remplacement des thermostats et contrôles de température dans certains sites.
- > Remplacement du système CVC dans certains sites. La plus récente tête de ligne de Cogeco Connexion est dotée d'unités TFC (refroidissement naturel) au CO<sub>2</sub> qui peuvent fonctionner en mode de refroidissement naturel 70% de l'année et, par conséquent, générer des économies d'énergie de refroidissement allant jusqu'à 80% (comparativement à la consommation de projets similaires). Ces unités sont en mesure de refroidir une pièce sans avoir recours à un compresseur, sans pompe et sans l'ajout d'air frais dans la dite pièce. L'impact sur le climat du CO<sub>2</sub> (réfrigérant R-744) est 1 500 à 4 000 fois moindre que celui des réfrigérants synthétiques HCFC et HFC.
- > Atlantic Broadband mettra en œuvre une initiative visant à réduire l'alimentation de secours au cours de l'exercice 2020. Ce projet permettra d'éliminer 225 systèmes d'alimentation de secours, ce qui entraînera une baisse de la consommation d'énergie et des coûts reliés. De plus, ce projet permettra de réduire l'utilisation et l'entretien de plusieurs centaines de batteries utilisées pour l'alimentation de secours chaque année.
- > Déménagements en cours et planifiés d'employés vers des installations plus efficaces sur le plan énergétique, ce qui entraînera des économies d'électricité et de gaz naturel.

## Voyages d'affaires

Une seule agence de voyages gère maintenant les voyages d'affaires de toutes les unités d'affaires. Ceci nous permet d'avoir une meilleure idée des tendances en matière de voyages d'affaires, ce qui nous permettra par la suite de mettre en œuvre des initiatives.

## Prévention des fuites et des émissions fugitives

Afin de limiter les émissions fugitives et les fuites de réfrigérant provenant de nos équipements de refroidissement, nous procédons annuellement à des tests de fuite dans le cadre de notre programme d'entretien préventif. Ces tests doivent être effectués en vertu de réglementations fédérales, provinciales et étatiques et nous suivons également les recommandations des fabricants de chacun des types d'équipement. Au cours de l'exercice 2019, à Sainte-Anne-des-Monts, au Québec, nous avons été responsables du déversement dans l'environnement de 54,4 kilos de HFC-227, un halocarbure, lorsque le système d'extinction des incendies a accidentellement été activé sur le site de notre tête de ligne. Le déversement a été rapporté aux autorités fédérales et provinciales et des mesures appropriées ont été mises en place pour prévenir toutes fuites futures.

### Prévention des déversements

Les générateurs de secours sur lesquels nous dépendons pour offrir nos services, peu importe les conditions, contiennent des réservoirs de carburant. Ces générateurs sont inspectés annuellement dans le cadre de nos programmes d'entretien préventif et une inspection visuelle visant à identifier toutes fuites potentielles est également effectuée lors des évaluations environnementales.

Les batteries au plomb utilisées pour fournir de l'énergie de secours peuvent aussi couler. Sur la plupart de nos 65 sites, nous remplaçons en temps opportun les batteries qui sont à risque de couler et échangeons de manière proactive les batteries. Des efforts en matière de récupération et de recyclage des batteries sont également déployés afin de réduire les risques de fuites. Par exemple, dans le cas de nos activités de câblodistribution, la plupart des sources d'alimentation de secours sont surveillées grâce aux solutions de iGlass et Continuity dans le cas des batteries ne fonctionnant pas selon les spécifications. Nous sommes actuellement à améliorer nos pratiques de gestion des batteries sur certains sites. Des plans de confinement des déversements sont également élaborés dans les installations où sont entreposées temporairement les batteries de réseaux usées avant d'être remises à l'entreprise responsable de leur recyclage.

## Risques et opportunités liés au climat

Dans le contexte de ses activités et de ses affaires, Cogeco s'est dotée d'un programme formel de gestion des risques d'entreprise (GRE). Ce programme comprend un exercice annuel d'identification et d'évaluation des risques qui pourraient nuire de manière importante à la situation financière, aux revenus ou aux activités de la société ainsi que l'élaboration et le suivi de stratégies d'atténuation pour les risques jugés élevés. Cet exercice inclut tous les types de risques, qu'ils soient: financiers, opérationnels, technologiques, atteinte à la réputation, etc. Le programme couvre aussi les tendances et les risques environnementaux comme les changements climatiques et les technologies propres.

Puisque les risques liés au climat sont de plus en plus grands, la société doit mieux se préparer à faire face à des événements externes et à exercer ses activités en conséquence. L'enjeu des changements climatiques doit donc être intégré graduellement dans toutes les décisions d'affaires. Les changements climatiques sont un thème important pour Cogeco car une partie de notre infrastructure est exposée à des risques liés au climat et les changements climatiques peuvent nuire à nos performances opérationnelles et financières. Nous nous efforçons de renforcer notre résilience par le biais de nos politiques en matière de planification de la continuité des affaires et de reprises après sinistre et des procédures connexes.

### Principaux risques liés au climat

1. Gravité accrue des événements météorologiques pouvant entraîner des interruptions de services ainsi que des dépenses en immobilisation et des coûts d'exploitation extraordinaires.
2. Changements dans les régimes de précipitations et variabilité extrême des conditions météorologiques pouvant mener à des coûts d'exploitation additionnels.
3. Hausse des coûts d'exploitation en raison des prix de carburant plus élevés.

### Principales opportunités liées au climat

1. Société plus résiliente qui est en mesure d'exercer ses activités dans des conditions difficiles causées par les changements climatiques.
2. Utilisation efficace des ressources et coûts d'exploitation réduits.
3. Réduction du taux de désabonnement et meilleure réputation.

### Têtes de ligne résilientes

- > Nous respectons des normes fédérales et provinciales (fédérales et étatiques aux États-Unis) strictes qui protègent le réseau contre les dangers liés aux conditions météorologiques. Tel que requis, Cogeco procède à l'entretien des poteaux, des torons et des ancrages pour respecter les normes et les règlements en matière de sécurité. Si des mises à niveau de la structure sont impossibles à effectuer ou trop coûteuses, nous enfouissons notre infrastructure.
- > Les têtes de ligne sont interconnectées par le biais du réseau de fibre optique de Cogeco. De plus, Cogeco possède sa propre tête de ligne mobile à Cornwall, en Ontario, qui pourrait facilement être déplacée pour remplacer une tête de ligne endommagée si une catastrophe causait une interruption de service majeure.
- > Nous prévoyons de relocaliser notre tête de ligne à Miami qui se trouve dans une région vulnérable au climat. Nous avons trouvé un nouveau site qui est situé plus à l'intérieur des terres dans un endroit plus élevé de la région de Miami.

## Leviers de réduction de carbone

Selon le rapport « SMARTer 2030 ICT Solutions for 21st Century Challenges » publié par GeSI et Accenture, l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) pourrait permettre d'éviter des émissions représentant près de 10 fois celles générées par le secteur des TIC. **Les TIC, dont les produits de l'industrie des télécommunications, peuvent permettre une réduction de 20% des émissions mondiales de carbone d'ici 2030, maintenant les émissions au niveau de 2015.** Nous contribuons à dématérialiser l'économie en virtualisant les services et en substituant des produits ou services à émissions plus élevées par d'autres à émissions plus faibles. Par exemple, nos services de téléconférence et de commerce électronique réduisent les déplacements d'affaires. La facturation électronique et les tickets électroniques réduisent, quant à eux, notre utilisation de papier.

Pour en savoir plus sur la manière dont Cogeco identifie et gère les risques et les opportunités liés au climat, consultez notre rapport CDP [ici](#).

## Consommation énergétique de nos produits

Réduire la consommation énergétique de l'équipement abonné utilisé dans nos réseaux est l'une des initiatives qui aide Cogeco à réduire son empreinte environnementale. En tant que signataire de l'Accord volontaire canadien d'efficacité énergétique pour les décodeurs (CEEVA), la société travaille activement avec d'autres fournisseurs de services de télévision payante ainsi qu'avec des manufacturiers de décodeurs dans le but d'améliorer l'efficacité énergétique de ce type d'équipement. Aux États-Unis, bien que Cogeco ne soit pas signataire de l'Accord volontaire pour l'amélioration continue de l'efficacité énergétique des décodeurs (STB VA), la société s'est tout de même engagée à respecter les normes de cet accord.

Depuis la création des accords volontaires à l'échelle de l'industrie, l'amélioration de l'efficacité énergétique des décodeurs a permis d'éviter que 8,9 millions de tonnes métriques d'émissions de CO<sub>2</sub> ne soient relâchées aux É.-U., et nous nous attendons qu'au Canada les émissions de CO<sub>2</sub> soient réduites de plus de 100 000 tonnes.

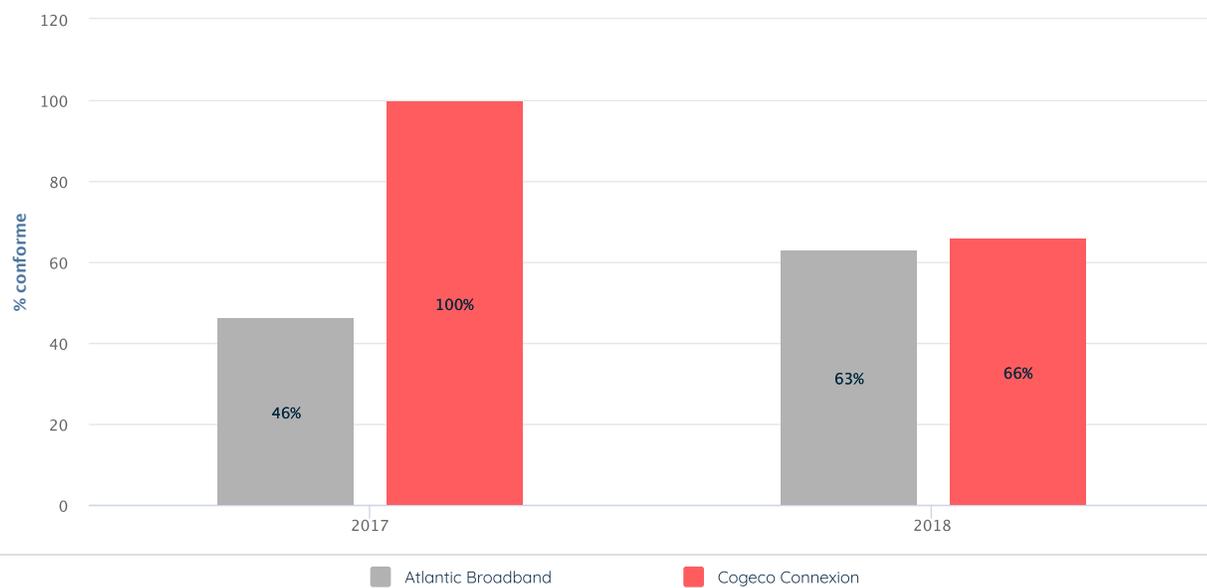


### PROGRÈS

En 2017\*, 100% des décodeurs achetés au Canada respectaient les normes CEEVA. Toutefois, en 2018, une situation imprévue nous a empêché de respecter les normes CEEVA et nous avons atteint un niveau de conformité de 66,22%. Un plan d'action est maintenant en place pour que nous puissions être conformes à l'avenir. Aux É.-U., bien que nous ne soyons pas signataires du STB VA, 63% des décodeurs achetés respectaient les normes établies par cet accord en 2018.

\*Le respect de l'Accord volontaire est mesuré par un tiers. Le dernier rapport disponible concerne le respect de l'Accord pour l'année 2018.

## Pourcentage de décodeurs achetés conformes aux accords volontaires



## Gestion des déchets

---

Les déchets électroniques représentent la plus importante catégorie de déchets générés par nos activités. Puisque ces derniers contiennent des matières réutilisables ainsi que des substances dangereuses, il est très important d'en assurer une cueillette et une élimination adéquates. L'équipement que nous fournissons à nos clients est récupéré, testé, réparé ou remis à neuf, puis redéployé; favorisant ainsi une économie circulaire. Au cours des deux derniers exercices, plus d'un million d'appareils provenant de nos clients, (par exemple: modems et décodeurs), ont été remis à neuf et redéployés dans nos opérations canadiennes. L'équipement ne pouvant être redéployé est remis à des organisations ou à des fournisseurs tiers qui s'associent avec nous dans le but de pouvoir revendre et recycler l'équipement obsolète.



---

### PROGRÈS

Un plan pour atteindre cette cible d'ici 2020 est en place dans toutes les unités d'affaires.

---



Au cours des exercices 2018 et 2019, Cogeco Connexion a, une fois de plus, atteint le niveau Excellence de la liste des Champions du détournement des déchets de REfficient pour avoir détourné plus de 100 000 lb (45 360 kg) de déchets. Cogeco Connexion a terminé au premier rang parmi les 29 compagnies.

En 2019, Cogeco s'est associée à Ordinateurs pour l'excellence Canada, en leur remettant ses ordinateurs de bureau et ordinateurs portables usagés pour les fins du programme Ordinateurs pour les écoles. Grâce à ce partenariat, l'équipement est remis à neuf puis distribué à de jeunes Canadiens et Canadiennes qui en ont besoin. Le matériel électronique en fin de vie, qui ne peut être utilisé, est recyclé de manière sécuritaire. Au total, 250 ordinateurs et moniteurs ont été réutilisés et 4 000lb (1 815 kg) d'équipement ont été recyclées.

Au cours de l'exercice 2020, Cogeco mettra à l'essai de nouveaux processus avec un partenaire tiers pour recueillir les déchets des réseaux, comme l'équipement de nos installations extérieures, les câbles et les connecteurs de nos centres de service sur le terrain en Ontario, pour revendre l'équipement utilisable et recycler ce qui ne peut plus être utilisé.

Nous sommes partisans des 3R: réduire, réutiliser et recycler. Nous nous efforçons de contrôler nos déchets et, dans la plupart de nos installations, l'équipement électronique, le papier, le verre, le plastique, les articles en métal ainsi que les déchets dangereux sont recueillis et recyclés. Le compostage est également accessible dans certains de nos plus gros bureaux au Canada. Comme la meilleure manière de réduire les déchets est de ne pas en produire, Cogeco s'est engagée à bannir l'utilisation de bouteilles d'eau à usage unique dans ses bureaux.

## Cogeco a remis plus de 500 cartables à des organisations et à des employés

Conformément à nos objectifs de réduire notre impact environnemental et d'appuyer nos collectivités, Cogeco a donné plus de 500 cartables à ses employés ainsi qu'à deux organisations communautaires venant en aide aux familles et aux écoles en milieux défavorisés. Le résultat était clair.

- > éviter que des cartables en bon état se retrouvent à la décharge;
- > répondre aux besoins des collectivités dans lesquelles nous œuvrons.

### Qui a profité de notre don?

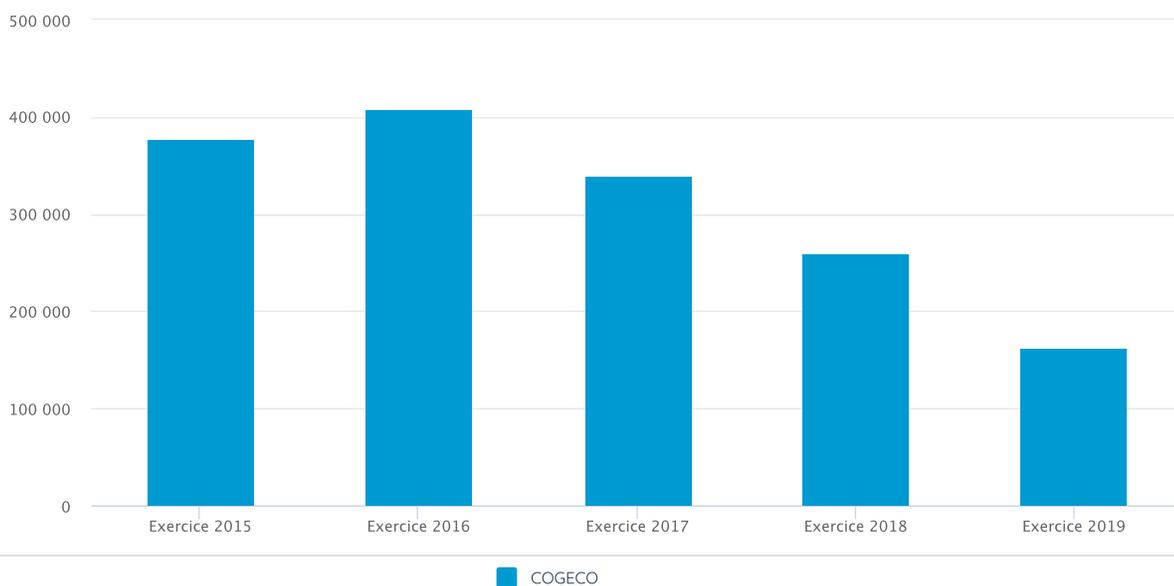
- > La Fondation Christian Vachon (Estrie, Québec) qui encourage la persévérance et la réussite scolaire des jeunes en donnant à tous les enfants des chances égales de réussir, peu importe leur situation.
- > Le Centre d'actions bénévoles de la MRC Maskinongé (Louiseville, Québec) qui promeut le bénévolat en offrant une variété de services et d'activités dans la région de Louiseville.
- > Des employés de nos bureaux de Montréal.

En parallèle avec les divers projets de rénovation et de déménagement en cours pour offrir aux employés de Cogeco un milieu de travail plus moderne et agréable, des plans seront mis en place afin de recueillir les fournitures en bon état et leur donner une deuxième vie.



Reno Longpré (à gauche), directeur de la programmation, NousTV, Cogeco, avec Christian Vachon, fondateur de la Fondation Christian Vachon

## Déchets électroniques collectés



La diminution constante du poids des déchets électroniques recueillis est directement liée au fait que l'équipement fourni à nos clients est de plus en plus compact. Ceci contribue à réduire l'empreinte environnementale de nos activités.

## Réduction de la consommation de papier

Afin d'optimiser l'utilisation des ressources naturelles, nous avons également des stratégies et des engagements visant à réduire la consommation de papier.



### RÉALISATIONS

Au cours de l'exercice 2019, 49% des clients de Cogeco recevaient une facture par voie électronique.

**Factures et documents électroniques.** Dans le cadre de notre stratégie numérique, une grande attention a été portée en 2019 au passage à une facturation sans papier. Au cours de cet exercice, notre pourcentage de factures électroniques a atteint 49%, en hausse par rapport à 32% pour l'exercice 2018 et ce pourcentage continuera d'augmenter.

Nous nous sommes également concentrés sur la numérisation de documents. En passant de formulaires papier aux formulaires électroniques, Atlantic Broadband a évité l'impression de 92 000 documents au cours de l'exercice 2019 et en ajoutera environ 20 000 autres au cours du prochain exercice. Parallèlement, Cogeco Connexion planifie d'accroître le pourcentage de documents légaux envoyés par courriel de 60% à la fin de l'exercice 2019 à 70% à la fin de l'exercice 2020. En utilisant l'outil de signature électronique disponible dans toutes les unités d'affaires, nous réduisons aussi notre consommation quotidienne de papier.

**Programmes d'intendance.** Au Canada, nous sommes membres de EPRA/OES (Electronic Products Recycling Association/Ontario Electronic Stewardship) en Ontario et de l'ARPE (Association pour le recyclage des produits électroniques) au Québec. Ces organismes prennent en charge 100% de notre équipement d'abonné. Pour le matériel imprimé (incluant le matériel de marketing et les factures) ainsi que l'emballage, nous contribuons au programme des boîtes bleues en Ontario et nous sommes membres d'Éco Entreprises Québec qui est responsable de représenter les entreprises assujetties dans leur responsabilité de financer leur part des coûts nets des services municipaux de collecte sélective efficaces et performants dans une perspective de développement durable.

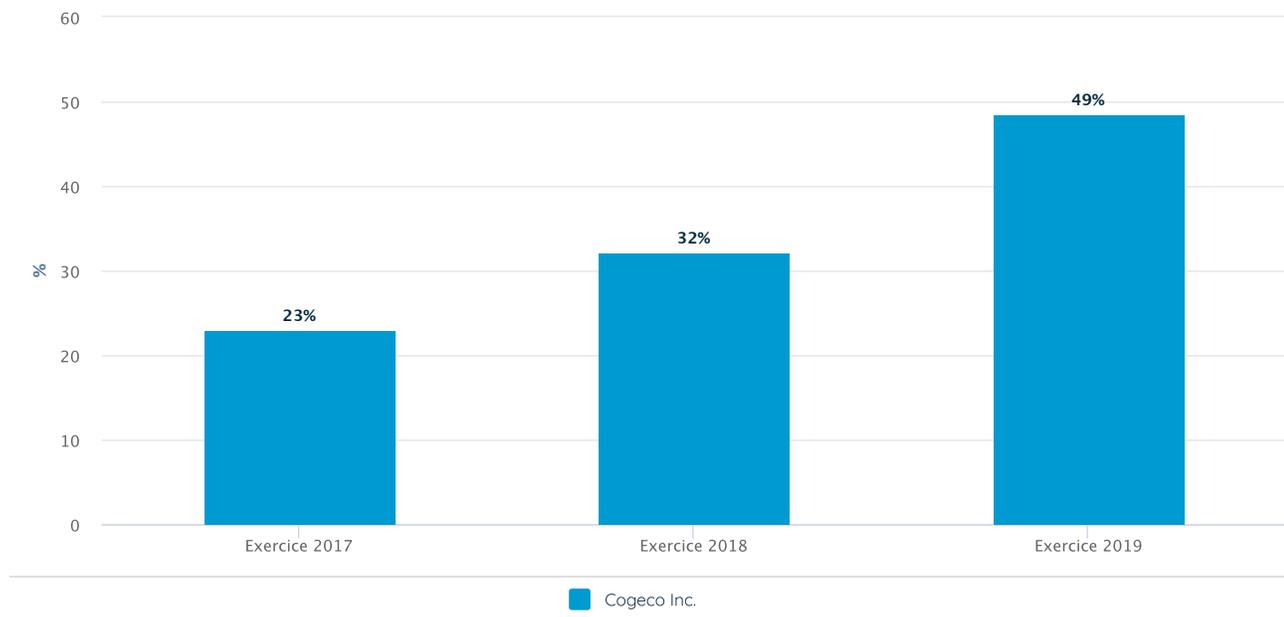
**Réduction de la consommation de boîtes et de carton.** Cogeco a mis différentes mesures en place pour réduire la consommation de boîtes utilisées pour emballer l'équipement envoyé aux clients. Pour les livraisons internes d'équipement au Canada, nous utilisons des bacs en plastique réutilisables. De plus, nous n'envoyons plus de boîtes aux clients pour le retour d'équipement et nous recyclons les boîtes que nous recevons de nos clients. Environ 100 tonnes métriques de carton sont recyclées annuellement dans nos entrepôts.

**Consommation de papier dans nos bureaux.** Deux de nos unités d'affaires se sont procuré un logiciel de gestion de l'impression dans le but de réduire la consommation de papier. Le système comporte des fonctions prédéfinies, telles que l'impression recto verso et l'impression en noir et blanc seulement. Afin de sensibiliser les employés à ce sujet et de trouver des initiatives pour éviter le gaspillage de papier, le système permet de voir les impacts environnementaux découlant de la quantité de papier imprimé par chaque employé et par la société.

### Encourager l'adoption de la facture électronique

- > Par défaut, tous nos nouveaux clients sont abonnés à la facturation électronique.
- > Des mesures incitatives sont en place pour encourager les agents du service à la clientèle à proposer la facturation électronique aux clients existants.
- > Chez Atlantic Broadband, un montant d'un dollar est facturé aux clients désirant recevoir une facture papier.

## Pourcentage de clients qui reçoivent des factures électroniques





# À propos de ce rapport

# À propos de ce rapport

---

## Portée

**Période visée:** Ce rapport couvre la période de 24 mois s'échelonnant du 1er septembre 2017 (« exercice 2018 ») au 31 août 2019 (« exercice 2019 »).

**Entités visées:** Cogeco inc. (la « société » ou « Cogeco »), ce qui comprend des renseignements sur toutes les unités d'affaires, c.-à-d. Atlantic Broadband, Cogeco Connexion et Cogeco Média, sauf indication contraire. Certains énoncés contenus dans ce rapport, y compris les renseignements concernant nos divers programmes et initiatives, 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.

**Devises:** 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.

**Rapports précédents:** Les rapports bisannuels précédents sont accessibles dans la [section portant sur la responsabilité sociale d'entreprise de 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 cinquième rapport de responsabilité sociale d'entreprise (RSE), nous avons fourni des données comparatives lorsqu'elles étaient disponibles et nous continuerons à faire état des progrès dans les prochaines éditions que nous publierons tous les deux ans. Une mise à jour annuelle de nos progrès en RSE sera disponible sur notre site Web. 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.

## Cadre en matière de développement durable

Le Rapport 2019 de RSE de Cogeco a été préparé conformément aux normes du Global Reporting Initiative (GRI). Il s'agit d'un rapport élaboré conformément aux normes GRI suivant l'option relative aux critères essentiels et ce dernier contient des renseignements sur 83 indicateurs. Ce rapport intègre aussi dix indicateurs relatifs aux normes en matière de télécommunications du Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

## Retraitement des informations

Les informations historiques présentées dans ce rapport ne comprennent pas celles de Cogeco Peer 1, l'unité d'affaires qui a été vendue au cours de l'exercice 2019. Par conséquent, certaines informations présentées dans l'édition 2017 du Rapport de RSE de Cogeco ne sont pas les mêmes que celles présentées dans cette édition. Les données relatives aux émissions de gaz à effet de serre (GES) et à la consommation énergétique, aux déchets électroniques et aux employés sont certaines des données qui ont changé en raison de cette vente.

Si vous avez des questions ou des commentaires, veuillez communiquer avec nous: [responsabilite@cogeco.com](mailto:responsabilite@cogeco.com)